



Universidade Jean Piaget
de Cabo Verde

Qualidade de Vida no Trabalho

**UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA SOCIEDADE INDUSTRIAL DE TINTAS S.A,
SITA.**

IVONE ALVES

Professora Orientadora: Dra. Jesuína Caixeirinho

Praia, 2009

Qualidade de Vida no Trabalho

**UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA SOCIEDADE INDUSTRIAL DE TINTAS S.A,
SITA.**

IVONE ALVES

Memória Apresentada para Obtenção do Grau de Licenciatura em Psicologia, Ramo
Social e das Organizações.

Professora Orientadora: Dra. Jesuína Caixeirinho

Universidade Jean Piaget de Cabo Verde

Gabinete de Estágios e Memórias

Campus Universitário da Cidade da Praia

Caixa Postal 775, Palmarejo Grande

Cidade da Praia, Santiago

Cabo Verde

Praia, 2009

Ivone Alves, autora da presente memória intitulada Qualidade de Vida no Trabalho, um estudo de caso na empresa Sociedade Caboverdiana de Tintas, S.A, declara que, salvo fontes devidamente citadas e referidas, o testemunho é fruto do seu trabalho pessoal, individual e original.

Praia, Outubro de 2009

Ivone Rocha Alves

Vonialves@hotmail.com

Trabalho monográfico apresentado á Universidade Jean Piaget, Pólo da Praia, como parte dos requisitos parciais para obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia Social e das organizações.

“Quando a inspiração chegar espero que ele me encontre a trabalhar”

Platão

DEDICATÓRIA

À minha família, e em especial à minha mãe pelo o incentivo, carinho, empenho, dedicação e confiança transmitida!

AGREDECIMENTOS

Quero aqui expressar os meus agradecimentos sinceros a todos os colegas que de alguma forma apoiaram-me ao longo desta caminhada.

Expresso também a minha gratidão para com todos os colaboradores da SITA S.A, especialmente na pessoa do Dr. Jorge Mascarenhas e do Eng.º João de Carvalho pela recepção e atenção disponibilizada.

Um especial obrigado à orientadora Dra. Jesuína Caixeirinho pelas sábias orientações.

ÍNDICE

índice de gráficos	3
índice de quadros	5
índice de Tabelas	6
RESUMO	7
Introdução	8
1 Fundamentação Teórica	16
1.1 Historia e evolução da QVT	16
1.2 Principais modelos da QVT	19
1.3 Outros indicadores da QVT	28
1.3.1 Satisfação versus Qualidade de Vida no Trabalho	28
1.3.2 Relações interpessoais e Qualidade de Vida no trabalho	30
1.3.3 O <i>Stress</i> no trabalho	32
1.3.4 Condições do ambiente de trabalho	36
1.3.5 A contribuição da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho (HSST) para a QVT	37
1.4 Caracterização da empresa concedente	42
1.4.1 Observação do espaço físico	44
1.5 Implementação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho	45
2 metodologia e procedimentos	48
2.1 Metodologia	48
2.2 Procedimentos de investigação	48
2.3 Definição da População-alvo	49
2.4 Instrumentos utilizados	50
2.5 Tratamento dos dados	52
3 Análise e discussão dos dados	55
3.1 Descrição do perfil sócio-demográfica da amostra	55
3.2 Análise geral dos resultados das dimensões da QVT	58
3.3 Relação da QVT e diferenças individuais	60
3.4 Teste das hipóteses	61
3.5 Estudo das correlações inter-variáveis	63
3.6 Análise das perguntas abertas do questionário	66
3.7 Discussão dos resultados	68

Conclusão	75
Bibliografia.....	81
apêndice A	84
1. Compensação justa e adequada	84
2. Condições de trabalho	85
3. Uso e desenvolvimento das capacidades	88
4. Oportunidade de crescimento e segurança.....	91
5. Integração social na empresa.....	93
6. Constitucionalismo	94
7. O trabalho e o espaço total na vida	96
8. Relevância social do trabalho na vida	97
Apêndice B.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 QVT e diferenças individuais:.....	61
Gráfico 2: Remuneração adequada.....	84
Gráfico 3: Equidade interna	84
Gráfico 4: Equidade externa	85
Gráfico 5: Jornada de trabalho	85
Gráfico 7: Material e Equipamentos	86
Gráfico 6: Carga de Trabalho	86
Gráfico 8: Ambiente saudável.....	87
Gráfico 9: Ambiente físico.....	87
Gráfico 10: Nível de Stress.....	88
Gráfico 11: Autonomia	88
Gráfico 12: Sgnificado da Tarefa.....	89
Gráfico 13: Identidade da tarefa	89
Gráfico 14: Variebilidade da tarefa	90
Gráfico 15: Retroinformação	90
Gráfico 16: Possibilidade de carreira.....	91
Gráfico 17: Crescimento pessoal	91
Gráfico 18: Perspectiva de avanço salarial	92
Gráfico 19: Segurança no emprego.....	92
Gráfico 20: Igualdade de oportunidade	93
Gráfico 21: Relacionamento.....	93
Gráfico 22: Senso Comunitario.....	94
Gráfico 23: Direitos de protecção ao trabalhador	94
Gráfico 24: Privacidade pessoal.....	95
Gráfico 25: Liberdade de expressão.....	95
Gráfico 26: Normas e rotinas	96
Gráfico 27: Papel balanceado no trabalho	96
Gráfico 28: Estabilidade de horários.....	97
Gráfico 29: Imagem da empresa.....	97

Qualidade de Vida no trabalho

Gráfico 30: Responsabilidade social da empresa	98
Gráfico 31: Responsabilidade social pelos serviços	98
Gráfico 32: Responsabilidade social pelos trabalhadores	99

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1.1 Categorias conceituais de Walton	22
Quadro 1.2 Aspectos de Análise de QVT de Hackman e Oldham	24
Quadro 1.3 Indicadores de QVT de William Westley	25
Quadro 1.4 Factores que influenciam o projecto de cargo e a QVT	27
Quadro 1.5 Formas de Satisfação no Trabalho	29
Quadro 1.6 Fontes de Stress Laboral (Cooper 1985)	33

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1: Teste de normalidade da média de QVT	53
Tabela 2.2: Consistencia interna do Modelo	54
Tabela 3.1 Segmentação por Sexo	55
Tabela 3.2 Segmentação por faixa etária	55
Tabela 3.3 Segmentação pelo estado civil	56
Tabela 3.4 Segmentação por nível de escolaridade	56
Tabela 3.5 Segmentação por sector de serviço	56
Tabela 3.6 Segmentação pelo tempo de serviço	57
Tabela 3.7 Segmentação pelo vínculo contatual	57
Tabela 3.8 Análise da média das dimensões de QVT	58
Tabela 3.9 Média de Satisfação com a QVT na empresa	62
Tabela 3.10 Teste de Hipótese nula: $QVT \geq 4$	62
Tabela 3.11 Correlação da QVT com condições de Trabalho	63
Tabela 3.12 Matriz das correlações inter Variáveis	64
Tabela 3.13 Matriz das correlações inter Itens	65
Tabela 3.14 Relação da conceptualização da QVT pelos trabalhadores	66
Tabela 3.15 Relação dos Programad de QVT desejados pelos trabalhadores	67
Tabela 3.16 Relação da Questão “a empresa promove acções de QVT?”	68

RESUMO

O presente trabalho de investigação debruça-se sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), e conceptualiza-o como um estado de completo bem-estar biopsicossocial dentro das Organizações.

O estudo teve como objectivo geral analisar a percepção da satisfação com a QVT dos colaboradores da empresa Caboverdiana de tintas, Sociedade Industrial de Tintas, S.A., (SITA). Especificamente objectivou-se quantificar a percepção do grau de satisfação dos trabalhadores com a sua QVT, observar a variação da QVT a partir das diferenças individuais, analisar as condições de trabalho, Higiene e Segurança na empresa e suscitar reflexões e contribuições sobre a importância e a necessidade de acções voltadas a instituir condições que agregam objectivamente valor na qualidade de vida do colaborador.

A metodologia utilizada quanto aos objectivos do trabalho caracteriza-se como quantitativa e, quanto ao problema, de modelo exploratório. A operacionalização da mensuração dos indicadores de QVT através de uma escala de satisfação de 1 a 5 baseou-se no modelo de Richard Walton, mediante a aplicação de um questionário com perguntas fechadas e abertas.

As conclusões mostram que os colaboradores da SITA estão moderadamente satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho pelo que existe deficiências.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Condições de Trabalho, Modelo de Walton, SITA.

INTRODUÇÃO

“Coloque os empregados em primeiro lugar e eles porão os consumidores em primeiro lugar”
Claus Moller (apud Chiavenato, 2002)

Definição da problemática.

Nos dias de hoje, em que vivemos em plena crise económica, as empresas para vencerem os desafios e assegurarem a competitividade num mercado cada vez mais globalizante, procuram agregar valores, investindo no capital humano, tornando-os mais presentes no processo, garantindo uma estrutura estável, numa busca incessante pela qualidade e produtividade.

Esta dinâmica passa-se necessariamente pela qualidade de vida no trabalho (QVT) pois apenas trabalhadores felizes e satisfeitos garantem eficácia e eficiência que se espera das organizações.

A satisfação dos trabalhadores passa principalmente pelo sentimento de pertença pela realização dos seus objectivos, aspirações e desejos dentro de um ambiente agradável, seguro e que minimiza a possibilidade de stress laboral.

Para Louis Davis (*apud* Chiavenato, 2004), o conceito de QVT refere-se á preocupação com o bem - estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho das suas tarefas.

Conforme Bom Sucesso (2002), a Qualidade de Vida no Trabalho está relacionada com diversos factores, partindo da escolha da profissão, envolvendo a cultura organizacional onde o individuo esta inserido e também a infra-estrutura familiar. Destaca ainda na sua tentativa de definição a questão das relações interpessoais, os conflitos e o relacionamento em equipa e auto – estima.

Qualidade de Vida no trabalho

Segundo Rodrigues (1994), a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde a sua existência. Com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar do trabalhador na execução da sua tarefa.

Werther e Davis (1983) consideram que a Qualidade de Vida no Trabalho é afectada por muitos factores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projecto do cargo. Porém é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador. Para os autores, a maioria das pessoas a qualidade de vida no trabalho significa um cargo interessante desafiador e compensador.

Hoje, as empresas investem nos recursos humanos, (RH), porque já existe a percepção que pessoas bem treinadas, satisfeitas e envolvidas no processo de produção tem se tornado num diferencial competitivo para a empresa. Sendo assim, uma pessoa motivada trabalha com paixão, com certeza que verá o seu trabalho valorizado e reconhecido. Por este motivo, o local de trabalho precisa tornar-se num lugar jubiloso de se estar ao invés de uma aparência que se dê sensação de fadiga, angústia, punição e desânimo.

A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no meio laboral e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho.

Também como indicador que descreve certos valores ambientais e humanos negligenciados pelas empresas em favor do avanço tecnológico da produtividade e crescimento económico, e envolve duas posições importantes: por um lado às reivindicações dos funcionários, quanto ao bem - estar e satisfação no trabalho; e, de outro lado, o interesse das organizações referentes aos efeitos potenciais dos funcionários sobre a produtividade e a qualidade da mesma.

As exigências, mudanças e incertezas associadas ao contexto organizacional actual, associado à concorrência e maior competitividade como forma de sobrevivência colocam nas pessoas uma pressão acrescida, devido à sua importância como factor de vantagem competitiva e recurso estratégico.

Qualidade de Vida no trabalho

Promovem-se políticas de Recursos Humanos que estimulam o desenvolvimento das competências e melhoria contínua de performance organizacional, exige que se dê, também uma importância acrescida à qualidade de vida no trabalho e à motivação e satisfação.

As empresas em boa hora começam a perceber que a existência de boas práticas em Gestão de Recursos Humanos é uma condição incontornável para o sucesso, de forma perene e consolidada nos negócios. (Ceitil, 2006)

O actual ambiente organizacional caracterizado por uma turbulência crescente, com as mudanças sucedendo-se a uma velocidade sem precedentes, torna-se imprescindível perceber as pessoas como parceiros nas organizações, e não mais como meros recursos humanos. A partir disso, a política e as práticas de RH referentes a QVT possuem tendência a serem mais valorizados como modo de integrar o indivíduo à organização de forma harmoniosa, mantendo a sua integridade física e mental valorizando-o enquanto pessoa.

As organizações através das condições de trabalho oferecido devem proporcionar qualidade de vida por meio de um ambiente favorável para atendimento das necessidades psicossociais e profissionais.

Justificativa

A importância da QVT reside no facto de que passamos em ambiente de trabalho mais de 8 horas por dia, e pelo menos 35 anos das nossas vidas. A observação em qualquer ambiente de trabalho leva a identificação de factores que influenciam a qualidade de vida como inquietudes individuais e colectivas, pressões, conciliação do tempo laboral e a família, stress, hábitos alimentares, conflitos interpessoais, impacto tecnológico, higiene saúde e segurança no trabalho.

A verificação dos índices de QVT pode revelar informações de factores que interferem directamente na satisfação e motivação pessoal e colectiva, com reflexos na excelência da estrutura e do serviço. O estudo da QVT permite conhecer como as pessoas se sentem em relação a aspectos tantos internos como externos e relacionados com o ambiente laboral.

Qualidade de Vida no trabalho

Em Cabo Verde, pensamos que poucas serão as reflexões que abordam esta perspectiva e que procuram encontrar respostas á necessidade das empresas atenderem, de forma mais satisfatória as demandas psicológicas, sociais profissionais e intelectuais dos trabalhadores, para que estes se sintam motivados e estimulados a produzir de acordo com os objectivos das organizações.

É verdade também, que a cultura influência fortemente os níveis de qualidade no trabalho, e no País ainda subsiste a ideia do trabalho como uma necessidade de subsistência e não como uma necessidade de realização e crescimento pessoal.

A resistência em investir em acções destinadas a QVT resulta da combinação de diversos factores. De entre eles, merecem destaque: a visão social e histórica do papel da organização no contexto contemporâneo; a falta de sensibilidade e de conhecimento dos gestores sobre os processos de QVT, pois essas acções proporcionam retorno a longo e médio prazo, e as empresas são geridas com vista ao lucro rápido, a médio prazo, não prevendo as mudanças no ambiente contextual de forma a antecipa-las, o que muitas vezes, acaba por dar origem a má prestação de serviço e ditar a “morte” das empresas.

Conhecer e implementar um sistema de qualidade de vida no trabalho nas empresas cabo-verdianas, sejam elas públicas ou privadas é extremamente importante e necessária para alcançar o sucesso e a sobrevivência no mercado, pois traz resultados positivos, tanto para os colaboradores, na forma de uma vida mais saudável e satisfatória, como para a empresa, na forma de retenção dos seus colaboradores, redução do absentismo, melhorias no clima organizacional, nos relacionamentos, na produtividade e nos resultados.

O tema justifica-se também pelo facto que o trabalho ocupa um espaço muito importante na vida de todos nós, e uma grande parte de nossa vida é passada dentro das organizações. O mundo do trabalho altamente exigente e competitivo é sentida pelo homem como mentalmente e espiritualmente pouco saudável, criam-se as condições que gerem má qualidade de vida e propicia o stress laboral.

Por outro lado vivemos numa “época de crise” em que olhar para as pessoas e ver um grande potencial é sem dúvida a melhor das estratégias a se desenvolver, o caminho pelo qual muitas organizações têm padecido, porem aquelas que se sabem realmente valorizar o seu activo

intangível, ao invés de prejuízos com trocas de colaboradores têm contabilizado lucros com o aumento da produtividade e consequentemente o retorno do investimento.

Esta pesquisa é elaborada no âmbito de um trabalho de investigação para conclusão de Licenciatura em Psicologia, ramo Social e das Organizações, na Universidade Jean Piaget de Cabo Verde, e de uma motivação pessoal que tem como objectivo verificar, analisar e comparar os índices de QVT em Instituições pública e privadas da cidade da Praia. No entanto, nesta investigação cingimos a um estudo de caso pelo que a comparação da QVT entre diferentes instituições fica adiada para posteriores reflexões.

Por outro lado, a ausência de números de investigação científica na área de QVT no País, dificulta um debate mais alargado do tema, pelo que esta indagação procura também sensibilizar os gestores de Recursos Humanos para a necessidade da implementação de programas de QVT, como estratégia fundamental na busca de um desenvolvimento harmonioso dos trabalhadores e das organizações que garantem a sua sustentabilidade no mercado.

A escolha da empresa recaiu sobre a Sociedade Industrial de Tintas, (SITA) por pensarmos ser uma empresa com uma solidez no mercado, um número de colaboradores razoável para o estudo e principalmente por laborarem em condições de trabalho específicos.

A investigação caracteriza-se como um estudo de caso que indaga-se sobre o nível de satisfação dos colaboradores da SITA com a sua Qualidade de Vida no Trabalho. A metodologia utilizada para a pesquisa consistiu na aplicação de um questionário com 21 itens que engloba as oito dimensões do modelo de Richard Walton e que compreende a segunda parte do questionário.

A primeira parte refere-se a dados sócio demográficos e a terceira e última parte proporciona duas questões abertas sobre o conceito e práticas de QVT dos inqueridos.

Recorremos a este modelo pelo facto de ser um clássico muito utilizado em vários estudos ao longo das reflexões suscitadas perante o tema e por pensarmos ser o melhor que adequa a nossa cultura e valores organizacionais e por conseguinte melhor avalie a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho. No entanto propomos no final do trabalho concluir sobre a aplicabilidade efectiva do modelo na nossa população organizacional.

Qualidade de Vida no trabalho

Seguiu-se também uma entrevista á Direcção dos Recursos Humanos e da Direcção de Higiene e Segurança na empresa para inteirar-se da importância e dos programas de QVT que prevalecem á empresa. Também sucedeu-se o seguimento de um guião de observação das condições de Higiene e Segurança na SITA.

Objectivos, Hipóteses e Variáveis

A pesquisa tem como objectivo geral analisar a satisfação com a QVT dos colaboradores da empresa SITA, e visa os seguintes objectivos específicos:

- ✓ Verificar e analisar a satisfação dos colaboradores da SITA com a QVT.
- ✓ Conhecer a percepção dos colaboradores quanto ao conceito e práticas de Qualidade de Vida no Trabalho.
- ✓ Verificar as influências individuais na percepção da satisfação com a qualidade de vida no trabalho.
- ✓ Analisar as condições de trabalho, Higiene e Segurança na empresa concedente.
- ✓ Suscitar reflexões e contribuições sobre a importância e a necessidade de acções voltadas a instituir condições que agregam objectivamente valor na qualidade de vida do colaborador.

Diante dos objectivos traçados, formulamos duas hipóteses:

- ✓ $H_0 \rightarrow$ Os colaboradores da Sita estão satisfeitos com a sua Qualidade de Vida no Trabalho, com uma média de satisfação de 4 na escala de 1 a 5.

Qualidade de Vida no trabalho

- ✓ $H_1 \rightarrow$ a média de percepção da satisfação dos colaboradores com a QVT é diferente de 4, sendo que não estão totalmente satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho.
- ✓ $H_0 \rightarrow$ as condições de trabalho não influenciam a percepção de satisfação com a QVT
- ✓ $H_1 \rightarrow$ As condições de trabalho correlacionam positivamente com a QVT.

Os oito indicadores de QVT proposto por Walton representam as variáveis independentes do estudo: 1-compensação justa e adequada, 2-condições de saúde e segurança no trabalho, 3-uso e desenvolvimento da capacidade, 4-oportunidade de crescimento e segurança, 5-integração social nas organizações, 6-constitucionalismo, 7-trabalho e espaço total da vida e 8-relevância social na vida do trabalhador.

Ainda definiu-se como variáveis moderadoras a faixa etária, sexo, nível de escolaridade, antiguidade na empresa e sector onde trabalha.

Num universo de 50 colaboradores constitui-se uma amostra aleatória simples de 25 colaboradores correspondente a 50% da população alvo. Esta amostragem permitiu fazer uma avaliação pontual da população.

Em jeito de conclusão obvia dir-se-ia que a qualidade de vida no trabalho é um processo que abrange todos os fenómenos organizacionais, que determina o bem-estar bio psicossocial do trabalhador. Está intimamente ligado á identificação e a vinculação com a organização, com o desenvolvimento e realização pessoal, familiar e social, à liberdade de expressão e com a segurança no emprego.

Pensa-se que devido à performance da empresa em estudo, os seus colaboradores revelarão um bom índice de satisfação com a qualidade de vida no trabalho.

Organização da Monografia

Qualidade de Vida no trabalho

O estudo apresenta-se organizado em 5 partes que compreende esta introdução, 3 capítulos e a conclusão.

Introdução: procede à conceitualização e delimitação do problema de investigação, justificativa e apresentação dos objectivos, hipóteses e variáveis do estudo.

Capítulo 1, Fundamentação teórica: a revisão teórica abrange os aspectos históricos, modelos e indicadores da QVT e ainda discorre particularmente sobre a Satisfação, Relações Inter-pessoais, *Stress* e Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho enquanto variáveis que influenciam a QVT. Também com o objectivo de conhecer o funcionamento da empresa procede à sua caracterização, quanto a aspectos históricos e sociais, caracterização da sua força trabalhadora bem como a observação de alguns aspectos ligados às condições físicas do trabalho.

Capítulo 2, Metodologia: far-se-á a descrição do método e o procedimento utilizado para o estudo, os instrumentos, o universo da amostra inquirida e definição dos métodos estatísticos utilizados.

Capítulo 4, Análise e Discussão dos Resultados: procede à ilustração e debate dos dados encontrados tendo em conta os objectivos da investigação.

Conclusão: refere à apreciação dos objectivos propostos e dos resultados encontrados. Igualmente faz avaliação do estudo no geral, e tece reflexões e recomendações para posteriores investigações.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo debruça sobre a origem, evolução e conceitos de qualidade de vida no trabalho – QVT. Faz uma revisão sobre os principais modelos e os respectivos autores que se ocuparam do assunto. Aborda ainda, de forma mais alargada as condições do trabalho, nomeadamente o Stress e Saúde e Higiene e Segurança no trabalho e relaciona factores importantes do mundo do trabalho como a satisfação e as relações interpessoais.

A apresentação da empresa concedente do estudo e programas de Qualidade de Vida no Trabalho também fazem parte deste capítulo.

1.1 Historia e evolução da QVT

“A Qualidade de Vida é a percepção do indivíduo da sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nas quais ele vive e em relação aos seus objectivos, expectativas, padrões e preocupações.” (WHOQOL Group, 1994).

Segundo Vasconcelos (*apud* Rodrigues, 1999), com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem - estar ao trabalhador na execução das suas tarefas, a Qualidade de Vida foi sempre objecto de preocupação da raça humana.

Rodrigues (1994), associa a origem da denominação Qualidade de Vida no Trabalho, a Eric Trist e seus colaboradores. Eles desenvolveram, no *Tavistock Institute of human relations*, em 1950, pesquisas relacionadas às mudanças nos valores individuais, organizacionais e sociais, criando a abordagem sócio-técnica das organizações, a qual tinha o intuito de compreender a organização do trabalho a partir da análise e reestruturação da tarefa e tornar a vida dos trabalhadores menos fatigante.

Na década de 60 as preocupações com os efeitos do trabalho na saúde e no bem - estar geral dos trabalhadores e com as formas de se melhorar o desempenho das pessoas no trabalho ganham vigor. Principalmente por meio de iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhor forma de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e bem-estar geral dos trabalhadores.

No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para estudo sobre a satisfação no trabalho, entre eles destacamos Elton Mayo, cujas pesquisas, conforme Ferreira, Reis e Pereira (1999), são relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador, principalmente a partir das pesquisas e estudos efectuados na *Western Electric Company* (Hawthorne, Chicago) no início dos anos 20, que culminaram com a escola das Relações Humanas (Vasconcelos, 2001).

Ao longo dos tempos os cientistas vêm através das teorias, explicar quais os factores que potenciam o envolvimento do homem com o trabalho sob forma de garantir satisfação no contexto organizacional tanto para o trabalhador como para as organizações. A abordagem dos factores intrínsecos, ligados a motivação e dos factores extrínsecos, ligada a satisfação constituiu as dimensões dos vários modelos indicadores da QVT.

A teoria comportamentalista seguidora dos contributos da Teoria das Relações Humanas tem como tributo os artifícios de Douglas Mc Gregor, Abram Maslow e Herzberg.

Abram Maslow (*apud* Lopes, 1980) autor da maior teoria motivacional nas empresas, definiu hierarquicamente as cinco categorias de necessidades: fisiológica, de segurança, sociais, auto-realização e auto-estima. Segundo o autor, o trabalhador que atingisse a auto realização seria considerado potencial pleno, ou seja produziria mais e melhor.

Para Maslow,

“... As necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades” (Maslow *apud* Rodrigues, 1999: p.40).

Herzberg (1968), citado por Ferreira, Neves e Caetano (2001), desenvolveu a Teoria dos Factores de Motivação e Higiene, concluindo que os factores que causavam satisfação no trabalho eram intrínsecos ao cargo, enquanto os factores responsáveis pela insatisfação eram externos.

Qualidade de Vida no trabalho

Os factores higiénicos ou de manutenção são representados pelos elementos que compõe o ambiente de trabalho, como condições físicas, salário, benefícios, segurança no emprego, relacionamento interpessoais, políticas e praticas administrativas da empresa, entre outros, se atendidos de forma adequada, asseguram a satisfação dos colaboradores, porém, se não forem percebidos, pelos empregados, de forma positiva, provocam insatisfação.

Os factores motivacionais, por outro lado, referem-se ao conteúdo do cargo e à natureza das tarefas desenvolvidas pelo indivíduo, como oportunidades de exercer a criatividade, desafios, possibilidade de crescimento profissional, reconhecimento, responsabilidade, autonomia para executar trabalho e outros. Portanto, são responsáveis pela motivação, pois estimulam o desempenho e melhoram a produtividade dos trabalhadores quando presentes, caso contrário instala-se a insatisfação que reflecte na qualidade de vida do trabalhador.

Durante as ultimas décadas, a QVT vem se desenvolvendo no campo teórico - empírico e metodológico e, gradativamente ganhando espaço em aplicações no quotidiano organizacional de muitos países. Apresenta-se como o último estágio sobre determinante do capital humano na produtividade. Eis que surgem, então, diferentes abordagens para a QVT, sistematizados sob a forma de modelos, os quais se alternam na proposição de dimensões que minimizem o efeito do conflito entre empregadores e gerem, conseqüentemente, maior, satisfação individual e produtividade empresarial.

A partir de 1979, o tema qualidade de vida no trabalho reapareceu com força, especialmente nos Estados Unidos da América, após a contestação do aumento da competitividade, principalmente no Japão, cujas praticas gerências e programas de produtividade, centrados nos empregados, estavam tendo grande sucesso. Na América, os resultados bem sucedidos apresentados por alguns projectos de QVT implementados pela fábrica General Motors em Tarritown, contrapunha a redução do comprometimento dos trabalhadores americanos no geral. (Fernandes, 1996). A partir daí, a qualidade de vida dos trabalhadores adquiriu significativa importância, passando a ser objecto de estudo de diversos pesquisadores.

São referência os consagrados estudos de Richard Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1973), Werther e Davis (1983), Huse e Cummings (1986) e no Brasil o estudo de Eda Fernandes (1996), modelos que a seguir iremos aqui retratar.

1.2 Principais modelos da QVT

Modelo de Walton

O modelo proposto por Walton é considerado um clássico, apresenta de forma clara, simples e abrangente oito dimensões que definem a Qualidade de Vida no Trabalho, que ora passamos a descrever:

Compensação justa e adequada: Walton (*apud* Rodrigues, 1994), vê o trabalho em primeiro plano, como meio do indivíduo ganhar a vida. Nessa categoria ele estabelece uma medida de da Qualidade de Vida no Trabalho em função da remuneração recebida pelo trabalho realizado. A remuneração adequada ao trabalho significa que o valor pago pelo trabalho realizado permite ao trabalhador viver dentro dos padrões pessoais, culturais, sociais e económicos do meio onde vive; o salário recebido pelo trabalhador é justo se comparado com as tarefas que desenvolve, além de verificar se o que a pessoa recebe é justo e adequado ao grau de esforço, de qualificação, habilidades e de responsabilidade que o trabalho exige. Também há considerar a equidade interna, equiparação salarial com outros trabalhadores dentro da mesma empresa; e a equidade externa: salário compatível com o mercado de trabalho. Essa categoria objectiva avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.

Condições de segurança e saúde no trabalho: o nível de satisfação dos colaboradores podia ser melhorado através de estabelecimento de horários razoáveis, estabelecimentos de limites para execução de esforços físicos e mentais que possam causar danos agudos ou crónicos á saúde do trabalhador, melhoria do ambiente físico, proporcionando conforto e organização do local; fornecimento de material equipamentos adequado á realização das tarefas; estabelecimento de ambiente salubre. Nesse item, considera-se também a jornada de trabalho, que representa a carga horária de todas as funções desenvolvidas na organização, obedecendo não só a legislação em vigor mas também estruturando as tarefas conforme a evitar fadiga, stress e esgotamento físico e mental do trabalhador. Devera assegurar um ambiente seguro e saudável baseado nas normas de higiene e segurança, utilizar equipamentos de protecção individual, e procurar continuamente diminuir os riscos de acidentes, além de zelar pela integridade física e mental do trabalhador, consequentemente, pela sua saúde e qualidade de vida.

Uso e desenvolvimento de capacidades: categoria que visa à mensuração da QVT em relação as oportunidades que o empregado tem de aplicar, no seu dia-a-dia, seu saber e suas aptidões profissionais, desenvolver autonomia, obter informações sobre o seu trabalho que

Qualidade de Vida no trabalho

desempenha e o processo produtivo pela qual pertence. Contudo, Walton realça que o grau de maturidade do trabalhador, sua formação e capacidade de tomar decisões e iniciativas determinarão em que nível estes factores serão considerados. No entanto, a motivação pessoal de cada pode condicionar a validação destes factores. Por isso, aqui também existem conceitos implícitos que devem ser respeitados:

- ✓ Autonomia: liberdade e independência dada ao trabalhador na execução do seu trabalho;
- ✓ Significado da tarefa: o trabalhador sente realizado com a actividade que desempenha;
- ✓ Identidade da tarefa; mede o grau de satisfação que o empregado de satisfação que o empregado possui em relação ao trabalho desenvolvido;
- ✓ Variedade e Habilidade; a tarefa realizada exige diferentes conhecimentos e habilidades e torna mais, o que torna mais atraente e dinâmico, sem ser cansativo e repetitivo; e,

Retroinformação: informação ao trabalhador acerca das suas actividades como um todo, de suas acções e suas perspectivas.

Oportunidade de crescimento e segurança: refere-se às oportunidades de crescimento e de segurança do emprego que as empresas oferecem. Implica em características de possibilidade de carreira, verificando a existência de políticas de Recursos Humanos, plano de cargos e salários e oportunidade de ascensão profissional dentro do quadro de pessoal; de crescimento profissional, por meio de uma plano de desenvolvimento e capacitação do trabalhador em que a organização oferece a todos a oportunidade de adquirir e aprimorar seus conhecimentos; e também proporcionar ao trabalhador um sentimento de segurança em relação ao emprego.

Integração Social na Organização: categoria que objectiva medir o grau de integração social existente na instituição. A Qualidade de Trabalho Vida está associada ao nível de convivência harmoniosa entre os trabalhadores de uma mesma empresa. Isso pode ser avaliado pela ausência de preconceitos, de diferenças hierárquicas marcantes e senso comunitário, o que faz com que o trabalhador sinta-se integrado ao grupo e à empresa. Envolve a igualdade de

Qualidade de Vida no trabalho

oportunidades e ausência de favoritismo e preferências entre os trabalhadores; e considera que um bom relacionamento interpessoal e um espírito de equipa junto aos trabalhadores fazem com que haja um comprometimento mútuo e uma maior identificação com a empresa.

Constitucionalismo: categoria que tem finalidade medir o grau em que os direitos dos empregados são cumpridos na instituição; um elevado nível de Qualidade de Vida no trabalho pressupõe normas e procedimentos que estabelecem e garantem claramente os direitos e os deveres dos trabalhadores, tais como o cumprimento de todos os direitos e deveres dos trabalhadores, tais como: Respeito as leis e Direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão e normas e rotinas definidas de forma clara, difundida e aceites por todos os trabalhadores da empresa.

Trabalho e espaço total na vida: avalia o equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho. As experiências dos trabalhadores com o trabalho podem interferir, de forma positiva ou negativa, na vida pessoal e social destes. Por esta razão Walton recomenda que a gestão de Recursos Humanos, ao implementar um programa de QVT, busque o equilíbrio por meio de esquemas de trabalho e crescimento profissional, verificando o nível de satisfação do trabalhador em relação à influência exercida pelo trabalho sobre a vida dele e avaliando, por meio de opiniões com relação ao balanceamento da jornada, estabilidade de horários e mudanças geográficas que afectam a disponibilidade de tempo para lazer e família, ou seja, o equilíbrio satisfatório entre o trabalho e outras actividades existentes na vida dos trabalhadores.

Relevância social na vida do trabalhador: categoria que visa medir a QVT através da percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento a seus empregados. A forma irresponsável de agir de algumas empresas fez com que trabalhadores passem a depreciar o seu trabalho, o que afecta a auto-estima e, por consequência, a produtividade. Aos gestores cabe elevar a imagem da empresa como algo fundamental para que a organização tenha também uma imagem positiva perante seus empregados, clientes, fornecedores e comunidade.

Quadro 1.1

Categorias Conceituais de Walton para Qualidade de Vida no Trabalho - QVT

CRITERIOS	INDICADORES DE QVT
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salário adequada ao trabalho ✓ Equidade interna ✓ Equidade externa
2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornada de trabalho ✓ Carga de trabalho ✓ Ambiente físico ✓ Material e equipamentos ✓ Ambiente saudável ✓ Stress
3. USO E DSENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autonomia ✓ Significado da tarefa ✓ Identidade da tarefa ✓ Variabilidade das tarefas ✓ Retroacção e retroinformação
4.OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Possibilidade de carreira ✓ Crescimento profissional ✓ Segurança do emprego
5.INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Igualdade de oportunidades ✓ Relacionamentos interpessoais e grupais ✓ Senso comunitário
6. CONSTITUCIONALISMO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeito às leis e direitos trabalhistas ✓ Privacidade pessoal ✓ Liberdade de expressão ✓ Normas e rotinas claras da organização
7.O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DA VIDA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Papel balanceado do trabalho na vida pessoal ✓ Estabilidade de horários
8. RELEVANCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Imagem da empresa ✓ Responsabilidade social da empresa ✓ Responsabilidade social pelos produtos/serviços ✓ Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Walton (apud Chiavenato, 2004).

O Modelo de Hackman e Oldham

Hackman e Oldham (1975) citado por Fernandes (1996) propõe um modelo que se apoia em características objectivas do trabalho, como mostra o quadro 2.2.

O estudo destes autores concluíram que “a positividade pessoal e o resultado do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e baixa absenteísmo e rotatividade) são obtidos quando os três estados psicológicos (significado percebida – SP; responsabilidade percebida – RP; conhecimento dos resultados do trabalho – CP) estão presentes num determinado trabalho e apresentam um resultado positivo”. (*apud* Rodrigues, 1996).

Estes estados são criados, segundo os autores, por cinco dimensões básicas do trabalho:

- Variedade de habilidade – VH
- Identidade da tarefa – IT
- Significado da tarefa – ST
- Autonomia – AT
- Feedback – FB
- PM – Potencial Motivador

Os autores ainda sugeriram a criação de um factor denominado “Potencial Motivador – PM” que seria uma medida de análise de um determinado trabalho em termos destas cinco dimensões.

As três primeiras dimensões, variedade de habilidade, identidade da tarefa, e significado da tarefa (*idem*) contribuem para uma significação do emprego para o trabalhador. A quarta, autonomia, leva o trabalhador a experimentar o sentido da responsabilidade em seu trabalho. A quinta, feedback, traz ao trabalhador o conhecimento dos seus resultados.

Para determinar o PM sugeriram a seguinte fórmula matemática:

$$PM = \frac{VH + IT + ST}{3} . AT . FB$$

Quadro 1.2

Aspectos de análise de QVT de Hacman e Oldham

DIMENSOES DA TAREFA	ESTADOS PSICOLOGICO CRÍTICOS	RESULTADOS PESSOAIS E DE TRABALHO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Variabilidade de habilidades ✓ Identidade da tarefa ✓ Significado da tarefa ✓ Inter-relacionamento ✓ Autonomia ✓ <i>Feedback</i> do próprio trabalho ✓ <i>Feedback</i> extrínseco 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Percepção da significância do trabalho ✓ Percepção das responsabilidades pelos resultados ✓ Conhecimento dos reais resultados do trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfação geral com o trabalho ✓ Motivação interna para o trabalho ✓ Produção de trabalho de alta qualidade ✓ Absentismo e rotatividade baixos.

Fonte: Hacman & Oldham 1975 (*apud* FERNANDES, 1996, p.56).

Conforme esses autores, as Dimensões do cargo produzem estados Psicológicos Críticos (percepção) que por sua vez, determinam os Resultados Pessoais e do Trabalho (satisfação, motivação e produção).

As pesquisas realizadas por estes indicaram os factores com maior representatividade para a melhoria da QVT, são eles: realização do trabalho, oportunidade de aprender, informação científica para realizar o trabalho, equipamentos adequados para o trabalho, segurança no emprego e proporções justas na compensação. Com base em tais informações, são estruturados os modelos para uma proposta de mensuração dos níveis de satisfação dos empregados (Fernandes, 1996).

O modelo de William Westley

Segundo Fernandes (1996), o modelo de Westley cita quatro indicadores para a avaliação de Qualidade de Vida nas Organizações, apresentados no quadro 3.

Quadro 1.3

Indicadores de QVT do modelo de William Westley

Económico	Político	Psicológico	Sociológico
<ul style="list-style-type: none">• Equidade salarial• Remuneração adequada• Benefícios• Local de trabalho• Carga horária• Ambiente externo	<ul style="list-style-type: none">• Segurança no emprego• Actuação sindical• Feedback• Liberdade de expressão• Valorização do cargo• Relacionamento com a chefia	<ul style="list-style-type: none">• Realização potencial• Nível de desafio• Desenvolvimento pessoal• Desenvolvimento profissional• Criatividade• Auto – avaliação• Variedade da tarefa• Identidade com a tarefa	<ul style="list-style-type: none">• Participação nas decisões• Autonomia• Relacionamento interpessoal• Grau de responsabilidade• Grau de responsabilidade• Valor pessoal

Fonte: Westley 1979 (*apud* Fernandes, 1996)

Para Westley (1979), (*apud* Rodrigues, 1994) esses quatro indicadores são assim representados:

Indicador económico: representado pela equidade salarial e equidade no tratamento recebido;

Indicador político: representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito de trabalhar e não ser dispensado de maneira discriminatória;

Indicador psicológico: representado pelo conceito de auto – realização

Indicador sociológico: representado pelo conceito de participação activa em decisões directamente relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipa.

Para o autor deste modelo, as causas de insatisfação representadas pelos indicadores económicos e político, na realidade, são encontradas desde o século passado, através da concentração de lucros e da exploração dos trabalhadores, geralmente relacionadas À injustiça e à concentração do poder, observando-se como resultado o aumento da insegurança.

O indicador psicológico (alienação) é factor decorrente da desumanização, da dissociação entre o trabalho e o ser humano, produto de uma falha entre expectativas do indivíduo e o que

ele consegue efectivamente desenvolver. Consequentemente, a mecanização e a automação resultam em mudanças na forma de trabalho que geram uma sensação de crescente ausência de normas e regulamentos, caracterizando, por sua vez, uma diminuição do envolvimento do trabalhador.

E para a resolução dos problemas gerados pelo indicador sociológico, cabe ao gestor sugerir acções cooperativas através do envolvimento e participação dos trabalhadores no processo de decisão e na divisão dos lucros, no desenvolvimento do espírito de responsabilidade, do enriquecimento de tarefas e da aplicação dos princípios sociotécnicos.

O Modelo de QVT de Nadler e Lawler

Segundo Nadler e Lawler, (*apud* Chiavenato, 2004), a QVT está fundamentada em quatro aspectos que à medida que forem incrementados haverá uma melhoria na QVT:

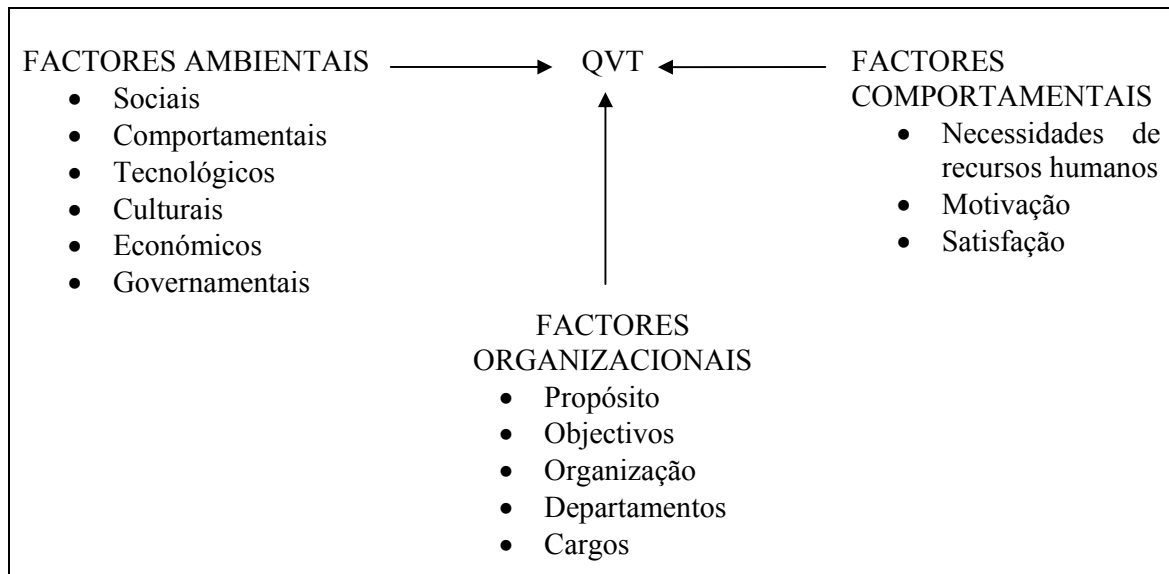
- ✓ Participação dos funcionários nas decisões.
- ✓ Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autónomos de trabalho.
- ✓ Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- ✓ Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

O Modelo de Davis e Werther

Para Davis e Werther (1983), a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser influenciada por elementos organizacionais, ambientais e comportamentais. Os factores físicos, psicológicos, sociais, intelectuais, e profissionais, se agrupam em três categorias que podem intervir na qualidade de vida dos trabalhadores, conforme se pode visualizar na figura abaixo.

Quadro 1.4

Factores que influenciam o projecto de cargo e a qualidade de vida no trabalho



Fonte: Davis & Werther (1983, p.72)

Segundo os autores, os elementos organizacionais consideram a eficiência e buscam, especificamente, criar cargos produtivos. Para isso, o projecto de cargo deve evitar a mecanização do posto de trabalho, estabelecer um fluxo coerente de tarefas e adoptar práticas de trabalho que permitam minimizar o tempo e o esforço do trabalhador.

Os autores recomendam que o desenho dos cargos evolua permanentemente, sempre o adaptando ao perfil do trabalhador, contrariamente a abordagem mecanicista que identificar cada tarefa em um cargo, de modo que as tarefas possam ser dispostas para minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores.

O Modelo desenvolvido por Eda Fernandes (1996)

A Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a Melhoria de QVT, busca diagnosticar a QVT na organização, através da percepção, dos próprios funcionários sobre os factores intervenientes em sua qualidade de vida.

Com base nesse levantamento, é possível identificar aspectos que precisam ser melhorados e tomar acções correctivas para atender às expectativas dos funcionários, contribuindo para a gestão estratégica dos recursos humanos. Esse modelo compõe-se de dez blocos, sendo que o

primeiro busca detectar a percepção do trabalhador em relação à sua qualidade de vida global no trabalho, e os próximos visam à avaliação do grau de satisfação do indivíduo em relação às expectativas dos funcionários, contribuindo para a gestão estratégica dos recursos humanos.

1.3 Outros indicadores da QVT

Além dos indicadores proposto pelos diferentes modelos e aqui referidos, considera-se que outros atributos humanos experienciados nas organizações têm um peso relevante nos índices de qualidade de vida no trabalho. A seguir discorrer-se-á sobre alguns desse indicadores tais como a satisfação, relações interpessoais, *stress*, desempenho, higiene saúde e segurança no trabalho.

1.3.1 Satisfação versus Qualidade de Vida no Trabalho

Os vários conceitos apresentados sobre Qualidade de Vida no Trabalho, de uma forma geral, estão ligados à satisfação no trabalho e aos seus benefícios para a organização. Outros comportamentos que correlacionam com a satisfação, tais como comportamento de fuga, absentismo, *Burnout*, bem-estar físico e psicológico são efectivamente critérios indicadores do nível de QVT.

São várias as definições da satisfação no trabalho. Por um lado temos autores que definem-na enquanto um estado emocional, sentimentos e respostas afectivas, por outro lado temos autores que definem o conceito de satisfação no trabalho como uma atitude generalizada em relação ao trabalho.

A satisfação no trabalho pode ser compreendida como o estado com o qual o indivíduo se identifica com a organização e com os seus objectivos. As exposições de Ferreira, Neves e Caetano, (2001) mostram que os indivíduos que melhor desempenham as suas funções e que, em consequência recebem recompensas adequadas, apresentam níveis de satisfação elevados. Também o comportamento de apoio aos colegas manifesta-se com maior incidência nas pessoas que estão mais satisfeitas com o seu trabalho.

Devido a congruência ou discrepância verificada entre as necessidades, expectativas e motivos do indivíduo com a situação do trabalho, de acordo com os níveis de aspirações do indivíduo, e estratégias complementares para lidar com os problemas, resultam formas diferenciadas de satisfação no trabalho, tendo sido identificadas por Bruggemann e colaboradores (1995), seis formas de particulares de satisfação no trabalho, como se ilustra no quadro 4, que se segue. (Ferreira, Neves e Caetano, 2001)

Quadro 1.5

Formas de satisfação no trabalho

FORMAS DE SATISFAÇÃO	DESCRIÇÃO
Satisfação no trabalho progressiva	Indivíduo satisfeito com o seu trabalho, procurando aumentar o seu nível de aspirações para otimizar o nível de satisfação.
Satisfação no trabalho estabilizada	Indivíduo satisfeito procurando manter o seu nível de aspirações
Satisfação no trabalho resignada	Perante uma insatisfação pouco definida, o indivíduo procura reduzir o seu nível de aspirações, adequando-se às condições do trabalho.
Insatisfação do trabalho construtiva	Apesar de se sentir insatisfeito, o indivíduo, dotado de uma certa capacidade de tolerância á frustração, procura manter o seu nível de aspiração, optando por soluções que lhe permitam fazer face aos problemas.
Insatisfação no trabalho estável	O indivíduo está insatisfeito, mantém o seu nível de aspiração, porem não procura soluções que lhe permitam resolver o problema.
Pseudo – satisfação no trabalho	O indivíduo se sente frustrado e insatisfeito com o trabalho. Não consegue identificar soluções conducentes á melhoria do trabalho, porem mantém o seu nível de aspiração. Acaba por distorcer a sua própria

	percepção da realidade.
--	-------------------------

Segundo o modelo dinâmico da satisfação no trabalho referido por Bruggemann, Groskurth, e Ulich, 1975, (*apud* Ferreira, Neves e Caetano, 2001), a satisfação no trabalho é um produto do processo de interacção entre o indivíduo e a sua situação de trabalho, sendo que a satisfação é tanto maior quanto maior for o poder que a pessoa tem para controlar a sua situação do trabalho.

É de salientar que o facto de as pessoas apresentarem um elevado grau de satisfação no trabalho não indica necessariamente qualidade de vida, se pensarmos que nos dias de hoje as pessoas dão mais importância às questões que lhe proporcionam sucesso, posição social e prosperidade material aos que ofereçam efectivamente bem-estar físico e mental. É caso para dizer que nem sempre valorizamos aquilo que de facto garantem-nos qualidade enquanto ser biopsicossocial. Os colaboradores ávidos de provar as suas competências trabalham muito, para além das horas normais, negligenciando a sua alimentação, o lazer e o convívio familiar e social.

O ambiente de trabalho de constantes confrontos e de competitividade não salutar é aos poucos, transferido para outros contextos, em que os sinais de deterioração da saúde física e mental são ignorados, até que surgem complicações graves a médio prazo. O bem-estar geral passa a estar comprometido pelo aparecimento de doenças como hipertensão, obesidade, diabetes, esgotamento e *stress*, acidentes de trabalho, problemas familiares e outros que acarretam custos às empresas.

A satisfação enquanto uma atitude comportamental tem sido bastante debatido no seio dos académicos, e os subsídios destes estudos relacionam-na positivamente, moderado ou forte, com o desempenho profissional, comportamento de cidadania organizacional, comportamento de fuga, *burnout*, bem-estar físico e psicológico e satisfação com a vida.

1.3.2 Relações interpessoais e Qualidade de Vida no trabalho

“Um local de trabalho ideal é aquele que o trabalhador confia nas pessoas por quem trabalha, tem orgulho no que faz, e gosta das pessoas com quem trabalha.” (K.Klinex, O’Connel e C. Klinnex, p. 22)

O homem actual vive numa sociedade organizada e a sua vida está marcada com o selo da peculiaridade ambiental manifestada principalmente nas organizações. Segundo Whyte, (apud José Silla, 2004,pg.170), o homem organizacional está socializado nos valores da organização e trabalha em equipa e evita as ideias originais e os valores criativos, transformando as organizações em legítimas prisões e fontes conflitos.

De facto, a visão de Whyte faz todo o sentido se pensarmos que a integração do indivíduo na organização, depende da sua atenção, das suas características motivacionais, cognitivas e de personalidade para assimilar o clima organizacional, muitas vezes distorcendo a sua própria identidade pessoal e advindo daí muitas dissonâncias causadoras de sofrimento psíquico.

Bom Sucesso (2002), considera que as relações interpessoais, os conflitos e em especial, a maneira como as pessoas se relacionam no trabalho, a auto-estima e a forma como se sente em relação a si mesmo são devidos a sua história de vida e os factores relativos às variáveis organizacionais que resultam em atitudes dificultadoras e facilitadoras nas relações de trabalho, intensificando a preocupação e a responsabilidade pela promoção da QVT.

Qualidade de Vida no Trabalho não decorre apenas de salário acima da média e de invejável plano de benefícios. Resulta também do tratamento humano, da gentileza, de leveza nas relações, na possibilidade de expressão de pontos de vista divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes, e do orgulho pelo que se faz. Atenção, elogio e consideração constituem ingredientes indispensáveis quando se buscam lealdade, qualidade e produtividade.

O cenário do ambiente do trabalho muitas vezes é caracterizado por medo e raiva decorrentes do abuso do poder, erros de comunicação, falta de sinceridade e de tratamento áspero e competitivo entre os colegas que resultam em insatisfação, mal-estar e conflitos com custo emocional e que afectam a produtividade o humor, o envolvimento e a qualidade de vida em geral.

Um clima organizacional marcado por desconfiança e cautela promove disputas de prestígio, estimula os colegas a competirem por inveja e ciúme inviabilizando assim a seu próprio bem-estar físico e mental.

Ter consciência e autocritica do próprio comportamento permite avaliar as suas consequências, desenvolvendo capacidade de ouvir, permitir sugestões e direccionar os objectivos ajuda na concretização das suas expectativas e tornar o ambiente de trabalho em fonte de realização e de bem-estar pessoal.

1.3.3 O *Stress* no trabalho

“O *Stress* é o resultado de um estado subjectivo que surge do medo de que provavelmente não se pode evitar uma situação fortemente adversa temporalmente próximo e subjectivamente de larga duração”. (Rodríguez, Villazón, 2004)

O Stress é uma palavra derivada do latim. Durante o século XVII, ganhou conotação de “adversidade” ou “aflição”. No final do século XVIII, seu uso evoluiu para expressar “força”, “pressão” ou “esforço”. O conceito de stress não é novo, mas foi apenas no início do século XX que os estudiosos das ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas.

O *stress* é neste século um dos factores de risco mais importante para a maioria das doenças, como problemas de coração, hipertensão arterial, diabetes, câncer e alterações metabólicas hormonais.

Para Camara, Guerra e Rodrigues (1997), o *stress* nas organizações emerge, quer por causas internas ao indivíduo que são as pressões e exigências que ele exerce sobre si próprio, como por exemplo o sentido de responsabilidade, a sua obrigação, o seu perfeccionismo, a sua culpabilização, o seu auto criticismo, quer de fontes externas que são as exigências ou pressões de que o indivíduo é alvo, tais como: a carga de trabalho, a responsabilidade por pessoas e materiais, as pressões financeiras, familiares, ambientais, etc.

Qualidade de Vida no trabalho

A problemática do *stress* nas organizações é um processo contínuo que caso não seja gerida adequadamente se auto-alimenta de forma crescente, traduzindo-se num constante comprometimento da qualidade de vida e de custos a ele associados.

A exposição a situações de *stress* não produz necessariamente efeitos negativos, só quando as respostas produzidas são intensas, frequentes e duradouras é que ocorre transtorno ao organismo.

Nos momentos iniciais do *stress* os sintomas são relativamente suaves, mas quando apercebidos precocemente permitem a prevenção de situações mais graves. (Valdez, 1995). Entre os principais efeitos do stress se destacam:

- ✓ Fisiológicos: aumento dos batimentos cardíacos, da hipertensão, da sudorese, da tensão muscular assim como dos níveis de adrenalina. Diminuição da circulação sanguínea periférica, e da actuação do sistema digestivo. Incremento do metabolismo basal, do colesterol. Há inibição do sistema imunológico. Dificuldade de respirar, sensação de nó na garganta. Secura da boca e dilatação das pupilas.
- ✓ Cognitivos: surgem preocupações, dificuldades para tomar decisões, sensação de confusão, dificuldade de concentração e atenção, sentimento de falta de controlo, hipersensibilidade à crítica e bloqueio mental.
- ✓ Motores: falar rápido, motoras, explosões emocionais, predisposição a acidentes.

Quadro 1.6

Fontes de Stress laboral (Cooper, 1985)

Causas	Factores influentes	Possíveis consequências
Condições de trabalho	Sobrecarga quantitativa e qualitativa de trabalho Tomadas de decisões Perigos físicos Trabalhos por turnos	Fadiga física e mental Irritabilidade Tensão nervosa
Papel desempenhado	Ambiguidade de papéis Sexismo	Ansiedade e tensão nervos Diminuição do rendimento Insatisfação profissional Hipertensão

Qualidade de Vida no trabalho

Factores interpessoais	Mau sistema de trabalho e falta de apoio social Rivalidades políticas Falta de atenção aos trabalhadores por parte da organização.	
Progressão na carreira	Avanço demasiado lento ou demasiado rápido Segurança do emprego Ambições frustradas	Baixa de produtividade Perda de confiança em si mesmo Irritabilidade e ira Perda de motivação profissional
Estrutura orgânica	Estrutura rígida e impessoal Discussões políticas Supervisão inadequada Impossibilidade de participação nas tomadas de decisão.	
Relação família – trabalho	Repercussão da vida laboral na família Falta de apoio por parte do cônjuge Stress provocado por uma dupla carreira	Conflitos psicológicos e fadiga mental Falta da motivação e diminuição da produtividade

Fonte: Dionísio Perez, Novembro de 2002

Para cada pessoa que está a sofrer de *stress* paga-se um alto preço pela sua saúde, e constitui também custo á organização pois acarreta consequências tais como: absentéismo, rotação ou flutuação do pessoal, diminuição do rendimento físico e psicológico, afecta a qualidade do serviço, acidentes e pagamentos de indemnizações.

As fontes de *stress* nas organizações podem ser de origem externa ou interna ao próprio indivíduo e são mediadas pela percepção individual de cada um. Esta percepção é influenciada por vários factores tais como: a personalidade, as experiencias anteriores e á capacidade para resolver situações percebidas. (Camara et al, 2001)

Em relação á personalidade, alguns traços influenciam a percepção da fonte: uma predominância de traços de neuroticíssimo ou de afectividade negativa percebem as pressões como geradoras de *stress* enquanto pessoas extrovertidas e abertas percebem-na como desafios. (idem)

Por outro lado padrões de condutas do tipo A e B influenciam de forma antagónica a percepção das fontes de *stress*. As pessoas com padrões comportamental tipo A, se caracterizam por um profundo impaciência e urgência no tempo, envolvem em muitas tarefas com muito empenho e perfeição e contrariadas reagem de forma extemporânea e com hostilidade.

São mais susceptíveis de padecerem de sintomas de stress como úlceras gástricas. Já as pessoas do tipo B são calmas e relaxadas, tomam o seu tempo no decurso das suas actividades e, de forma geral resistem às pressões do meio mantendo usualmente um ritmo pausado e tranquilo.

Estratégias de intervenção a nível pessoal

O trabalho deve proporcionar-nos satisfação e ter objectivos viáveis às preferências de cada pessoa e por isso recomenda-se:

- ✓ Não ser perfeccionista, esta pode ser uma utopia fatalista.
- ✓ Recordar que todos somos diferentes e que aquilo que funciona não funciona necessariamente para mim.
- ✓ Optar por um caminho de simplicidade, pois resulta mais fácil e evita complicações desnecessárias.
- ✓ Perguntarmos se os nossos problemas são realmente críticos como a partida nos pode parecer
- ✓ Pensar positivamente
- ✓ Mergulhar nos problemas para resolve-los quando realmente elas existem, do que ficar na expectativa pois essa atitude gera ansiedade.
- ✓ Aceitar as derrotas e trabalhar para o êxito na próxima oportunidade.
- ✓ Evite exacerbar os problemas pessoais submergindo em autocompaixão e auto degradação.
- ✓ Desenvolve descargas construtivas, criativas. Faz qualquer coisa para estimular o seu pensamento que lhe permita concentrar-se fora de você mesmo.
- ✓ Cultiva a sua capacidade para encontrar gozo na vida quotidiana.
- ✓ Seja assertivo
- ✓ Evite cair em sentimento de vazio e medo perante o futuro.
- ✓ Aprenda a recompensar a si próprio também.
- ✓ Faça algo para ajudar outras pessoas pois assim estará a resolver os seus próprios problemas.
- ✓ Comprometa-se em actividades físicas, o exercício físico gera sentimento de prazer que incide no seu próprio estado de ânimo.
- ✓ Não pensa que sentir só e triste é uma debilidade pensa que faz parte do ser.

- ✓ Descobre a si próprio.

A organização, os gerentes de linha e os especialistas de RH podem colaborar na identificação e redução do *stress* no trabalho através da adequação dos colaboradores aos cargos, planeando carreiras em termos das suas atitudes, melhorando a comunicação como forma de resolver bem os conflitos, assegurando compensação justa e adequada, apoiando os esforços dos colaboradores através do *feedback*, melhorando o ambiente de trabalho que favorece a solidariedade e uma atmosfera livre e aberta em que possam consultar com os colegas sobre assuntos de trabalho e enfrentar o *stress* com o humor e que, respeite as diferenças pessoais e a diversidade Humana etc.

1.3.4 Condições do ambiente de trabalho

A força do trabalho sustenta a economia e cria a base material da sociedade. A saúde ocupacional e o bem-estar geral são o pré requisito para a produtividade, constituindo o factor mais importante, inclusive, no aspecto socioeconómico e no desenvolvimento sustentável. Contudo, o local de trabalho pode constituir um ambiente de grande perigo para a segurança e saúde de muitos trabalhadores nos diferentes sectores da economia.

Entende-se por condições de trabalho todos os aspectos interiores e exteriores do processo laboral e que influenciam a actividade e o resultado laboral, devido às influências e modificações que sofrem os estados físicos e psicológicos dos trabalhadores.

Muitos trabalhadores são expostos a condições de trabalho com altos riscos físicos, químicos, biológicos, inexplicável sobrecarga de trabalho pesado e a factores ergonómicos que ameaçam a sua saúde e sua capacidade de trabalho.

Os avanços das tecnologias conduzem a novos desenvolvimentos nos sistemas de produção. Também as novas tecnologias em informação, automatização, maior mecanização, novos matérias, produção crescente, uso de produtos químicos, implementação da biotecnologia e os processos de reciclagem tem grande impacto no ambiente, em especial nas condições de trabalho e na saúde ocupacional do trabalhador. Assegurar a saúde e a segurança do trabalhador, como também a saúde ambiental é a chave para o desenvolvimento continuado da nova tecnologia.

O tipo de problema pode variar substancialmente de acordo com as necessidades nacionais e locais, influências culturais e psicológicas, portanto as mesmas condições físicas para um, podem não ser para outros. A problemática da mulher no trabalho é um caso específico devido acumulação das responsabilidades atribuídas no lar com as profissionais, bem como a discriminação de género no local do trabalho.

A saúde ocupacional é uma componente da gestão de RH e tem como objectivo regular as acções destinadas a promover e proteger a saúde das pessoas. A Higiene e Segurança no Trabalho estão relacionadas com as condições de trabalho e na aplicação de princípios ergonómicos e saúde ocupacional.

Segundo a ergonomia a execução das tarefas deve ser feita com o mínimo de consumo energético de modo a sobrar atenção para o controlo das tarefas e dos produtos, assim como a protecção do próprio trabalhador, sob o risco da sua ausência causar doenças e lesões no trabalhador.

De entre os vários agentes ergonómicos de risco destaca-se a postura inadequada no desempenho das actividades, o excesso de levantamento de pesos, jornadas de trabalho prolongados e em turnos que não permitem a adaptação dos ritmos normais do organismo, pouco tempo de descanso e reposição das energias e aos trabalhos monótonos e repetitivos originando as doenças musculares ocupacionais.

Estas condições desfavoráveis causam insatisfação no trabalhador e são causadores de carga, fadiga psicológica que contribuem para a diminuição da produtividade e da eficácia e reflectem também no bem-estar pessoal, familiar e social dos colaboradores.

1.3.5 A contribuição da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho (HSST) para a QVT

A Higiene do Trabalho refere-se a um conjunto de normas e procedimentos que visa a protecção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo do ambiente físico onde são executadas. Relaciona-se com o

Qualidade de Vida no trabalho

diagnóstico e prevenções das doenças ocupacionais a partir do controlo de duas variáveis: o homem e seu ambiente de trabalho. (Chiavenato, 2002)

Conforme Carvalho de Oliveira, a Higiene do Trabalho constitui um conjunto de métodos e de boas práticas “não médicas”, importantes para a prevenção de doenças profissionais, na qual o trabalho é determinante no seu aparecimento.

Segundo a O.M.S – Organização Mundial da Saúde, a verificação de condições de Higiene e Segurança consiste “num estado de bem-estar físico, mental e social e não somente a ausência de doenças e enfermidade.”

A Higiene do trabalho propõe a prevenção das doenças profissionais através da identificação e o controle dos factores que constituem risco ao ambiente e às condições de bem-estar do trabalhador.

Por seu lado, a Segurança no Trabalho visa combater, também de um ponto de vista não médico, os acidentes de trabalho através da eliminação de condições inseguras no local do trabalho, actuando na educação do trabalhador das normas de segurança, zelar para o seu cumprimento e na obrigatoriedade de uso de equipamentos de segurança.

Os riscos para a saúde do trabalhador variam conforme a especificidade de cada ambiente de trabalho daí que, em algumas situações especiais a possibilidade de danos á integridade das pessoas sejam ainda maiores.

O departamento do HSST (Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho) constitui uma necessidade inerente a todo o processo do desenvolvimento destas organizações. É o caso da empresa investigada que tratando de uma unidade industrial, possui um ambiente de trabalho caracterizado por presença de substâncias químicas, odores fortes, gases e poeiras que podem constituir riscos à saúde e o bem-estar do trabalhador devido à exposição contínua e prolongada com esse ambiente de trabalho insalubre.

Qualidade de Vida no trabalho

A optimização e o melhoramento do ambiente do trabalho devem constituir estratégias importantes dentro da organização sob forma de melhorarem a qualidade de vida dos actuais colaboradores, atrair novos e potenciais recursos humanos, aumentar a produtividade e rentabilizar a empresa no geral.

Estes investimentos passam por adquirir matéria-prima menos prejudicial, impor as normas de segurança, com uso de protecção individual contra os potenciais riscos, ventilação do local do trabalho, sinais de interdição etc., bem como apostar na formação dos colaboradores visando dota-los de uma consciência crítica na defesa da sua saúde e da sua qualidade de vida no geral.

O novo Código Laboral aprovado a 16 de Outubro de 2007, artigo 136º, ” incube a entidade empregadora o dever de assegurar as condições de Higiene e Segurança no Trabalho, cumprindo e fazendo cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis e as instruções gerais emanadas das entidades competentes.”

O mesmo código define no artigo 137º que, “ no quadro das responsabilidades que lhe são cometidas em matéria de higiene e segurança no trabalho, o empregador deve desenvolver uma acção de formação permanente junto do trabalhador no sentido de capacitá-lo para a observância e o cumprimento das regras aplicáveis.”

O plano de Higiene, Segurança e Saúde no trabalho permite a análise e o controle das condições de trabalho, sejam elas físicos ou psicológicos, que constituem risco para saúde e bem-estar do trabalhador, com efeito particularmente na sua qualidade de vida.

Define-se como conceito de risco a probabilidade de que ocorra um evento não desejado tendo em conta a magnitude das consequências tais como: perdas, lesões ou constituírem ameaça e diminuição da segurança quanto a saúde física, mental e social do trabalhador.

Miguel (2004), define quatro tipos de agentes agressivos do ambiente que podem afectar a saúde dos trabalhadores:

- ✓ Químicos – poeiras, fumos, neblinas, aerossóis, gases e vapores.
- ✓ Físicos – ruído, vibrações, ambiente térmico, radiações ionizantes e não ionizantes, pressões anormais.

Qualidade de Vida no trabalho

- ✓ Biológicos – vírus, bactérias, fungos etc.
- ✓ Ergonómicos – aquelas relacionadas com factores fisiológicos, e psicológicos inerentes á execução das actividades profissionais.

Não é menos verdade que as condições de trabalho adversas bem como condições ergonómicas inadequadas do posto de trabalho influí directamente no desempenho e na produtividade dos trabalhadores. Propomos neste trabalho uma menção particular aos efeitos do ruído, clima e da iluminação no posto do trabalho.

O ar puro é constituído pelos seguintes elementos: o azoto (78,08%), oxigénio (20,94%), árgon (0,93%), dióxido do carbono (0,003%) e alguns vestígios de gases raros. No entanto o ar torna-se poluído e altamente prejudicial ao homem quando nos ambientes laboram com substâncias que emite compostos sob várias forma e susceptíveis de alterar a composição do ar puro.

As consequências de um ambiente de trabalho poluído podem suscitar lesões de vária ordem e de diferente gravidade no homem.

Assim temos gazes e vapores irritantes que são aqueles que causam lesões na pele, mucosas e vias respiratórias e são essencialmente absorvidos ao nível do nariz e da garganta. É o caso do amoníaco, cloro e das gazes libertados pelos motores diesel;

Os asfixiantes são aqueles que podem causar falta de ar devido a redução do nível de oxigénio no ar dado ao aumento da concentração do azoto, hidrogénio e acetileno ou aqueles que interferem directamente na absorção do oxigénio por parte do organismo como o monóxido de carbono e o cianeto;

Os narcóticos têm uma acção depressiva sobre o sistema nervos central produzindo efeito anestésico, como éter etílico e acetona; as substâncias tóxicas como tetracloreto de carbono, tricloroetileno, clorofórmio e o benzeno usado particularmente em fábricas de tintas e solventes podem causar lesões em vários órgãos, tais como o fígado e os rins. (Miguel, 2004)

O ruído segundo Rodriguez e Villazon (2004), ele produz efeitos a nível fisiológico, motivacional e no estado de ânimo das pessoas. Em termos fisiológicos os trabalhadores expostos a altos ruídos desenvolvem manifestações vegetativas primárias fundamenta-se na alteração dos tecidos nervosos que provocam o estreitamento dos vasos sanguíneos e a dilatação da pupila. Ao mesmo tempo se mostra uma diminuição da frequência das batidas do coração.

A exposição sistemática a altas intensidades de sons causa a lesões directas e irreversíveis do ouvido que levam a surdez. A par dos efeitos fisiológicos, o ruído diminui o rendimento, pois afecta os elementos básicos cognitivos, influi na percepção, atenção, concentração e no processamento da informação. No entanto, uma avaliação positiva do ruído refere às situações de trabalhos repetitivos e monótonos e na gestão de um ruído do fundo que possa servir de estimulante para o desempenho da tarefa no melhorar a qualidade de vida no trabalho.

O Clima num posto de trabalho é determinado essencialmente por quatro componentes físicos: a temperatura, a humidade, ventilação e a radiação do calor. O factor de maior importância assenta ao clima enquanto os outros actuam como modificadores.

A principal importância da temperatura refere-se a necessidade de manter constante a temperatura do corpo para o desempenho das funções vitais do organismo Humano.

Os efeitos de condições climáticas desfavoráveis sobre as condições fisiológicas levam necessariamente a diminuição do trabalho corporal. Requer uma alta exigência por parte do trabalhador chegando ao seu limite da sua capacidade de rendimento e tem que interromper ou dar por terminado o trabalho influenciando desta forma no sentimento de bem - estar.

A Iluminação é uma das condições exteriores laborais mais importantes. Partindo da premissa que a partir das funções visuais o homem recebe aproximadamente 80% das informações, logo ela condiciona todo o rendimento da actividade humana.

A má conformação do ambiente visual resulta em fadiga ocular devido a:

- ✓ Uma solicitação demasiado frequente dos músculos de acomodação para verem objectos muito pequenos;

- ✓ Um esforço de acomodação demasiado frequente da retina para se adaptar a contrastes.

Uma fadiga nervosa pode nascer de uma atenção visual continuada. Daí a importância de uma boa iluminação, em quantidade e qualidade. Uma iluminação adequada é pois uma condição imprescindível para a obtenção de um bom ambiente de trabalho.

A inobservância de condições óptimas para o desenvolvimento das actividades profissionais constitui riscos acrescidos para acidentes de trabalho que acarretam custos á saúde e á integridade física, psicológica e social dos colaboradores e avultados prejuízos às empresas. Portanto, a implementação de programas de HSST deve envolver todos os colaboradores da empresa sem excepção, de modo a ser aceite e cumprida por todos, através do diagnóstico, avaliação e monitorização dos riscos, instalação de mecanismos de protecção individual e colectiva, regras de reforço e formação das pessoas.

1.4 Caracterização da empresa concedente

A SITA - Sociedade Industrial de Tintas, SA, é uma empresa cabo-verdiana, criada em 1983, com Capital Social actual de 490 (quatrocentos e noventa) milhões de escudos cabo-verdianos.

Dedica-se à produção e comercialização de Tintas, Vernizes, Primários, Diluentes, Colas Brancas e produtos afins, que fábrica sob licença da CIN – Corporação Industrial do Norte, S.A., empresa Portuguesa.

Com instalações fabris na Zona Industrial de Tira - Chapéu, Cidade da Praia, e duas Delegações Comerciais, sendo uma na cidade do Mindelo – ilha de S. Vicente e outra nos Espargos – ilha do Sal, a SITA desenvolve a sua actividade comercial em todas as ilhas com o apoio de uma vasta rede de revendedores.

Através de um conjunto de parceiros comerciais europeus, entre os quais a CIN, que ocupa uma posição de destaque, a SITA tem assegurado com regularidade o aprovisionamento de

Qualidade de Vida no trabalho

matérias-primas e embalagens, bem como o apoio técnico necessário ao seu normal funcionamento.

A SITA, sendo a primeira unidade industrial criada em Cabo Verde, após a independência em 1975, tem vindo a cumprir um ambicioso plano de desenvolvimento, com o propósito de satisfazer as expectativas geradas à sua volta.

A especificidade do mercado Caboverdiano e o compromisso que a SITA com este desde cedo assumiu, levam a empresa a estar presente em quase todos os principais segmentos, com especial realce para a construção civil, dispondo de uma variada gama de tintas e vernizes de base aquosa e solvente e destinados a profissionais de pintura, empresas construtoras e ao grande público.

O grupo SITA desenvolve acções de apoio social junto da comunidade onde está inserido, em áreas como formação profissional, educação, saúde, protecção ambiental e outras que ajudem a reduzir a pobreza e proporcionar o bem-estar social.

A população da SITA é formada por 50 (cinquenta) colaboradores, sendo que 3 (três) formam o Conselho da Administração, 12 (doze) trabalham para o sector Financeiro, 16 na direcção Comercial e no sector da Produção trabalham 19 (dezanove) colaboradores.

A empresa é uma unidade industrial que trabalha sob condições laborais específicas dada ao tipo de matéria-prima utilizada no fabrico dos seus produtos.

Os produtos são considerados como substâncias inflamáveis e tóxicas, que colocam algum perigo ao trabalhador e para o próprio património da empresa.

Como matéria-prima destaca-se a utilização de Dióxido de Titânio (TiO₂), resina, corantes, aditivos nos quais destaca-se composto bactericidas e fungicidas e outra substâncias que por motivos comerciais não foram reveladas.

Os produtos acabados da SITA são nomeadamente tintas de água, tintas plásticas, tintas auto, diluentes, vernizes, esmaltes e colas.

1.4.1 Observação do espaço físico

O espaço físico da SITA é composto por dois edifícios, respectivamente a Sede Administrativa e a Unidade Fabril, situados lado a lado e separados mais ou menos por uma distância de 5 metros uma da outra, e envolvidos por uma vedação de altura considerável e que os isola do meio exterior.

A sede comporta quatro pisos bem edificadas e repartidos para os diferentes serviços: Posto de venda, Hall de entrada, Administrativos, Comercial, Aprovisionamento, Contabilidade, Informática, Financeira, Recursos Humanos e Direcção. Destaca-se ainda a existência de WC em todos os pisos, uma sala de formação e um serviço de refeitório.

A unidade fabril caracteriza-se por um espaço de 1176 metros quadrados, dimensão regular para o funcionamento dos equipamentos necessários às áreas de produção, isto é; área de pré dispersão que é onde se faz a preparação das misturas de tintas, também considerada área de maior exposição ao risco humano, segue-se a área onde constroem as cores denominada de afinação e a área de enchimento. As instalações possuem também laboratório que analisa a qualidade das tintas e instalações balneárias. A parte superior da estrutura e que antecede a cobertura está totalmente aberta á passagem do ar e da luz natural. O edifício possui duas grandes entradas dispostas paralelamente e uma pequena passagem no segundo piso por onde funciona a direcção da produção e de higiene e segurança.

Na observação das condições externas do trabalho pode constatar que o trabalho é desenvolvido num meio específico caracterizado por presença de substâncias químicas que para além dos odores fortes, produzem também muito calor. O clima ambiental ainda é caracterizado por ruídos originados pelo funcionamento dos equipamentos de produção.

Destaca-se a presença de dispositivos de captação dos odores, de ventilação e de extintores para o combate a incêndios. Não se vislumbrou elementos de purificação do ar.

Apesar da empresa disponibilizar dispositivos de protecção individual como capacetes, botas, luvas, protecção dos olhos, ouvidos e das vias respiratórias bem como fatos de protecção ao incêndio, não detectou-se a sua utilização por parte dos trabalhadores. Sendo apenas utilizados batas de protecção ao vestuário, botas e em alguns casos utilizava-se luvas. Assinala-se também a inobservância de placas para a sinalização de segurança dentro da fábrica.

Em termos logísticos, observou-se que um grande número de produtos matéria-prima e acabados encontram-se depositados á entrada de uma das portas de maior dimensão, funcionando como espaço de armazenagem, conferência de facturas e entrega de produtos aos clientes.

A ausência de estruturas próprias para armazenagem dos produtos se sobressaiu rapidamente à vista da investigadora. No entanto as obras em curso nos espaços livres da vedação levam a crer melhorias desta lacuna para breve. Também a abertura de um posto de venda para breve na zona de achada de Santo António deverá colmatar a dificuldade.

Consideramos que a impossibilidade da reciclagem da grande quantidade da água utilizada pela fábrica constitui um estorvo para a empresa e um agravante ao meio ambiente.

1.5 Implementação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho parte da linha Humanística que procura o equilíbrio entre as expectativas do individuo e da Organização através da interacção entre as necessidades e as exigências de ambos, visando a melhoria da satisfação das pessoas e melhores resultados organizacionais.

Á luz de Bom Sucesso (1998), compatibilizar as expectativas individuais com as necessidades e as exigências é um processo difícil e desafiador, e como as primeiras são bastantes particulares e variadas, muitas delas, inevitavelmente, serão frustradas, e a empresa precisa tratar de forma adequada essa situação, para que não cause reflexos no desempenho dos colaboradores.

Qualidade de Vida no trabalho

Os programas de QVT buscam, assim, identificar os factores que interferem na satisfação do indivíduo e, dentro dos limites de recursos disponíveis pela empresa, torná-los mais favoráveis á percepção dos colaboradores, de forma que estes se sintam motivados e engajados no processo produtivo.

A gestão da Qualidade de Vida no Trabalho pode ser definida como: “capacidade de administrar um conjunto de acções, incluindo diagnostico, implementação de melhorias e inovações gerências, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização.” (Chiavenato, 2004)

A grande contribuição de Maslow, para as organizações e para o movimento da QVT foi alertar os Gestores para o facto das necessidades humanas não serem apenas de ordem económica, mas também, sociais e Psicológicas. Assim, não são apenas as condições de trabalho e a remuneração que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores, mas aspectos muito mais profundos, como aceitação no grupo, orgulho e identificação com o seu trabalho, auto-estima e auto-realização são itens importantes para satisfação do trabalhador.

Actualmente as organizações de grande sucesso no mercado procuram através dos pacotes de incentivos e benefícios e conformação dos ambientes de trabalho, proporcionar aos seus clientes internos condições de trabalho que lhes permitam a sua realização profissional e pessoal.

As empresas apostam na satisfação e na motivação do colaborador como forma de rentabilizar o seu desempenho que reflecte positivamente no seu produto final e no serviço prestado aos clientes externos. O envolvimento e a vinculação do capital humano constituem a máxima das empresas com visão e competitividade.

Existem várias práticas de QVT que o sector dos Recursos Humanos costuma usar para proporcionar melhores condições de vida aos colaboradores, além dos benefícios que a maioria das empresas bem sucedidas costuma oferecer. Entre elas o melhoramento das condições físicas e psicológicas de trabalho, que envolve relacionamentos humanos agradáveis, tipo de actividade agradável e motivadora, estilo de gestão democrática e participativa, aplicação dos princípios de ergonomia, diminuição das fontes de *stress* e de riscos para as doenças ocupacionais, actuando na profilaxia e na prevenção através de campanhas de sensibilização e formação dentro da empresa.

Actualmente algumas empresas oferecem aos seus colaboradores participações em mais de 75% nos pagamentos de despesas com as actividades físicas como ginástica, outras empresas apostam nos convénios de saúde com clínicas particulares no intuito de proporcionar-lhes assistência médica mais rápida e de melhor qualidade.

Grandes empresas internacionais apostam em práticas como a ginástica laboral, onde são utilizados dez a vinte minutos do tempo do expediente para realização dessas práticas, por exemplo o Yoga, que proporciona relaxamento, descanso aos colaboradores para melhor conclusão das suas tarefas e encerrar o dia com boa disposição ao invés de cansaço e fadiga.

Outro exemplo é o de adopção do horário flexível, onde os funcionários têm a liberdade de organizar seus próprios horários, agendando seus compromissos e facilitando seu trabalho dentro e fora da organização em que trabalha, sem ter que ficar trabalhando e com “a cabeça em outro lugar”. O horário flexível é uma evolução do trabalho na empresa e uma necessidade de se adaptar à nova realidade do mercado. Estas alternativas buscam alcançar o equilíbrio da vida pessoal, profissional, na saúde e na integração social.

Cabe aos sectores dos Recursos Humanos serem os primeiros a impulsionar os programas de QVT, dando a perceber a sua importância e os fins pretendidos. Todos os trabalhadores devem através da reflexão consciente, procurar subsídios que possam naturalmente adaptar e adequar, enquanto ser biopsicossocial, as suas aspirações às da organização.

A qualidade das acções implementadas nestes domínios contribui para a qualidade do clima social interno. Trata-se de uma linha de pesquisa que dedica a procurar uma vida mais saudável para os trabalhadores, almejando consequentemente, melhores resultados organizacionais.

2 METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

2.1 Metodologia

Este capítulo objectiva-se operacionalizar todos os métodos, instrumentos e procedimentos utilizados na recolha e na produção dos dados.

Esta investigação é de natureza quantitativa, aplicada e descritiva, tem como propósito recolher dados para análise e quantificação da percepção da satisfação com a qualidade de vida dos colaboradores na empresa cabo-verdiana de tintas, Sociedade Industrial de Tintas (SITA), com a sua sede em Tira Chapéu, Cidade da Praia.

A sustentação teórica baseia-se no modelo de Richard Walton, descrito pormenorizadamente no capítulo anterior desta memória. A escolha do modelo justifica-se pelo facto de ser um clássico muito utilizado em estudos de avaliação e compreensão da qualidade de vida no trabalho.

Trata-se de um estudo de caso que segundo Yin, 1988 (*apud* Carmo e Ferreira, 1998) é uma abordagem empírica que investiga um fenómeno actual no seu contexto real e que pode utilizar muitas fontes de dados. Sendo assim, definiu-se o estudo de caso como melhor estratégia para esta investigação.

O estudo de caso tem como limitação a impossibilidade de generalização dos resultados na toda população. Porém a sua flexibilidade na obtenção de dados e o baixo custo económico elegem-no como um dos mais utilizados em ciências sociais.

2.2 Procedimentos de investigação

Numa procura aguerrida de subsídios para dar respostas á pergunta de partida e para materializar os objectivos preconizado, estruturou-se a pesquisa da seguinte forma:

Durante a primeira fase que decorreu entre o mês de Março à Abril recolheu-se os dados através da revisão bibliográfica (livros, pesquisas e publicações, artigos académicos e dissertações monográficas) e compilamos as informações consideradas relevantes para a dissertação do tema em questão.

Na segunda fase do trabalho que decorreu durante os meses de Abril e Maio, avançou-se com o projecto de estruturação do trabalho, estabeleceu o contacto com a direcção dos Recursos Humanos da empresa para a apresentação do projecto de estudo e do instrumento de recolha de dados para a aprovação da sua aplicação dentro da empresa.

A terceira fase que decorreu durante o período de Maio a Setembro coube a digitação do texto, aplicação dos instrumentos, a análise e discussão dos dados.

Para a averiguar a aplicabilidade do questionário foi realizado um pré-teste com uma colaboradora da empresa do nível literário médio. Neste exercício avaliamos a sua facilidade no entendimento das questões e do tema no geral. A validade do instrumento foi aceite após observar e ouvir as explicações da inquirida piloto, que considerou de fácil entendimento e de interesse aos colaboradores.

Durante a distribuição do questionário e de forma individual foram prestados esclarecimentos aos participantes sobre a natureza do estudo, a relevância do tema bem como instruções para o seu correcto preenchimento. Inicialmente, a investigadora e os colaboradores acordaram a devolução dos questionários no período da tarde logo após o intervalo para o almoço. Assim, após esse período, o investigador recolheu directamente das mãos dos colaboradores 17 questionários devidamente preenchidas e uma em branco. Estes foram entregues dobrados em dois e misturados em uma bolsa com outros documentos, salvaguardando desta forma o anonimato dos participantes. Posteriormente, e com ajuda de uma colaboradora da empresa foram recolhidos mais oito questionários tendo sempre em conta a confidencialidade do conteúdo que aportava cada instrumento.

2.3 Definição da População-alvo

Num universo de 50 (cinquenta) colaboradores constituiu-se uma amostra aleatória composto por 25 (vinte e cinco) trabalhadores. A amostra foi do tipo probabilístico aleatória simples em

que todos os presentes no local de trabalho tiveram a mesma probabilidade e diferente de zero de serem inqueridos para o estudo.

Tendo em conta o número de colaboradores da empresa, podia-se pensar num estudo que abrangesse toda a população. Mas devido ao facto que nem todos os colaboradores estariam presentes no período da recolha de dados, por motivos de férias, convalescença médica ou outras, só conseguiu-se distribuir 40 (quarenta) questionários, e destes, uma pessoa devolveu o questionário em branco, uma pessoa diz-se sem tempo para preencher questionários e 13 pessoas (treze) não deram nenhum feedback.

No entanto a amostra representa 50% da população o que permite fazer uma abordagem incisiva dos resultados encontrados em toda a população alvo.

2.4 Instrumentos utilizados

Os instrumentos utilizados na recolha de dados foram do tipo questionário com perguntas abertas e fechadas. Paralelamente realizou-se uma entrevista aos Directores dos Recursos Humanos e Higiene e Segurança no Trabalho para o levantamento de informações sobre os programas de QVT implementados pela empresa.

A elaboração do questionário, apresentado no Apêndice B, comportou três partes distintas. A primeira parte visou o levantamento dos dados sócio - demográficos dos colaboradores e que constituíram as variáveis moderadoras do estudo.

Na segunda parte do questionário, inquiriu-se sobre percepção da satisfação dos trabalhadores com a QVT. As vinte e uma (21) questões que abrangem as oito (8) dimensões do modelo de Walton estão avaliadas em uma escala de 5 pontos (1 – Muito Insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Moderadamente Satisfeito, 4 – Satisfeito, 5 – Muito Satisfeito,) e definem as variáveis independentes, operacionalizadas da seguinte forma:

1. Compensação justa e adequada
 - a) Remuneração adequada
 - b) Equidade interna
 - c) Equidade externa

2. Condições de trabalho

- a) Jornada de trabalho
- b) Carga de trabalho
- c) Ambiente físico e material
- d) Equipamentos, ambiente saudável e stress

3. Uso e desenvolvimento das capacidades

- a) Autonomia,
- b) Significado da tarefa, identidade da tarefa,
- c) Variabilidade da tarefa,
- d) Retroinformação

4. Oportunidade de crescimento

- a) Possibilidade de carreira
- b) Crescimento pessoal,
- c) Perspectiva de avanço salarial
- d) Segurança no emprego

5. Integração social na empresa

- a) Igualdade de oportunidade
- b) Relacionamento
- c) Senso comunitário

6. Constitucionalismo

- a) Direitos de protecção ao trabalhador
- b) Privacidade pessoal
- c) Liberdade de expressão
- d) Normas e rotinas

7. O trabalho e o espaço total da vida
 - a) Papel balanceado no trabalho
 - b) Estabilidade de horário
8. Relevância social do trabalho na vida
 - a) Imagem da empresa
 - b) Responsabilidade social da empresa
 - c) Responsabilidade social pelos serviços
 - d) Responsabilidade social pelos trabalhadores

Para operacionalizar a interpretação dos dados, definiu-se como **um bom índice de satisfação com a QVT, uma média de percepção igual ou superior a 4 (quatro) na escala utilizada para avaliar as dimensões apresentadas no questionário, e que corresponde a estar satisfeito ou muito satisfeito com a qualidade de vida no trabalho.**

A terceira parte do questionário engloba duas perguntas abertas em relação ao conceito de QVT e a sua aplicação efectiva na empresa. Estas perguntas para além de permitirem constatar a importância que os trabalhadores atribuem a QVT, permitem também avaliar as expectativas dos trabalhadores com relação aos programas implantados pela empresa.

2.5 Tratamento dos dados

A exposição e discussão dos dados foram delineados a partir do programa informático de apoio à estatística, *Statistical Pacage for Social Sciences*, SPSS. A análise estatística incidiu concretamente na elaboração dos quadros de frequências, médias, desvio padrão e no cruzamento das variáveis, permitindo a inferência sobre as hipóteses e na avaliação da escala e o próprio modelo do estudo.

A criação das matrizes do estudo no programa SPSS facilitou a utilização de métodos estatísticos importantes na obtenção de dados relevantes. Os *Testes t* segundo Armando Ferreira, 1999, são metodologias estatísticas que envolvem testes de hipóteses de uma amostra com a média hipotética de uma população. Para o presente estudo utilizou-se o Teste t para uma amostra (t de Student), que aplica-se sempre que se desconhece a variância populacional e se pretende testar se a média da população assume um determinado valor. (Pestana e Gageiro, 2000).

Sendo uma amostra <30 foi necessário determinar a normalidade da media de QVT a partir da medida do Teste de K – S onde assumiu-se a distribuição normal.

Tabela 2.1:
Teste á normalidade da média de QVT

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		QVT
		25
Normal Parameters (a, b)	Mean	3,15
	Std. Deviation	,493
Most Extreme Differences	Absolute	,106
	Positive	,106
	Negative	-,085
Kolmogorov-Smirnov Z		,531
Asymp. Sig. (2-tailed)		,940

a Test distribution is Normal.
b Calculated from data.

Teste K – S = 0,531 < p = 0,940 → média de QVT com distribuição normal

Para verificar a segunda hipótese do estudo recorreu-se ao método de correlação linear simples (*o coeficiente de correlação – r de Pearson*), que o mesmo autor define no Manual de Técnicas e Métodos Quantitativos, Tomo – 1 como sendo uma medida que permite determinar a força ou intensidade de uma associação linear entre duas ou mais variáveis quantitativas ou tratadas como tal, (escala do tipo Likert). Ainda, o coeficiente de determinação ($r^2.100$) permite conhecer a parte da variável dependente (QVT) que é explicada pela variável independente (Condições de trabalho.)

O coeficiente de correlação varia entre -1 e 1 e segundo o autor acima referido, deve ser interpretado da seguinte forma:

- + -] 0 – 0,25]: correlação muito fraca;
- + -] 0,25 – 0,40]: correlação fraca;
- + -] 0,40 – 0,60]: correlação média;
- + -] 0,60 – 0,75]: correlação média forte;
- + -] 0,75 – 0,90]: correlação forte;

+ -] 0,90 – 1]: correlação muito forte;

+ - 1 Correlação perfeita;

Para avaliar a consistência interna dos factores do modelo utilizou-se a medida de Alpha de Cronbach, (tabela 2.2) que se define como a correlação que traduz a proporção da variabilidade das respostas como diferenças de opiniões entre os inquiridos e não á inexequibilidade do instrumento utilizado. Varia entre 0 a 1, sendo uma boa consistência interna considerada um valor superior a 0,8. (Pestana e Gageiro, 2000)

Tabela 2.2:
Consistencia interna do modelo

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,911	,912	31

O processamento das questões abertas foi feito através da análise de conteúdo. Segundo Berelson, (1952,1968), (apud Carmo e Ferreira, 1998) a Análise de Conteúdo é uma técnica de investigação que permite fazer uma descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações, tendo por objectivo a sua interpretação.

A conceptualização e os programas de QVT citados pelos trabalhadores constituiu o corpus da análise, enquanto a categorização dos Conteúdos recaiu-se sobre os indicadores do modelo de Walton.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Após a observação dos instrumentos e métodos utilizados na recolha dos dados procedeu-se ao tratamento estatístico para análise e discussão dos resultados encontrados.

O enfoque estatístico foi esboçado conforme os objectivos específicos preconizados e hipóteses inferidas e dos resultados provenientes da matriz do programa SPSS construída a partir das repostas dos inqueridos.

3.1 Descrição do perfil sócio-demográfica da amostra

A abordagem dos dados demográficos dos colaboradores permitiu conhecer as particularidades do conjunto em relação à faixa etária, sexo, escolaridade, estado civil, tempo de trabalho na empresa, vínculo contratual e departamento. (Ver a tabela 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 e 3.7).

Tabela 3.1
Segmentação por sexo

Sexo	Frequência	Percentagem (%)	Percentagem válida (%)	Percentagem acumulada (%)
Masculino	16	64,0	64,0	64,0
Feminino	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Tabela 3.2
Segmentação por Faixa etária

Faixa Etária	Frequência	Percentagem (%)	Percentagem válida (%)	Percentagem acumulada (%)
- 25	8	32,0	33,3	33,3
26 a 35	9	36,0	37,5	70,8
36 a 45	6	24,0	25,0	95,8
46 a 60	1	4,0	4,2	100,0
Total	24	96,0	100,0	
Não Responde	1	4,0		
Total	25	100,0		

Tabela 3.3
Segmentação por Estado civil

Estado Civil	Frequência	Percentagem (%)	Percentagem válida (%)	Percentagem acumulada (%)
Solteiro	21	84,0	84,0	84,0
Casado	3	12,0	12,0	96,0
Divorciado	1	4,0	4,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Tabela 3.4
Segmentação por nível de escolaridade

Nível de Escolaridade	Frequência	Percentagem (%)	Percentagem válida (%)	Percentagem acumulativa (%)
Primária	1	4,0	4,0	4,0
Secundária	13	52,0	52,0	56,0
Formação Profissional	3	12,0	12,0	68,0
Formação média	2	8,0	8,0	76,0
Formação Superior	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Tabela 3.5
Segmentação por Sector de serviço

Sector de Serviço	Frequência	Percentagem (%)	Percentagem válida (%)	Percentagem acumulativa (%)
Não respondeu	2	8,0	8,0	8,0
Limpeza	2	8,0	8,0	16,0
Informática	1	4,0	4,0	20,0
Produção	5	20,0	20,0	40,0
Armazenamento	3	12,0	12,0	52,0
Comercial	4	16,0	16,0	68,0
Contabilidade	2	8,0	8,0	76,0
Financeira	2	8,0	8,0	84,0
Recursos Humanos	3	12,0	12,0	96,0
Administrativo	1	4,0	4,0	100,0
Total		100,0	100,0	

Tabela 3.6
Segmentação por Tempo de serviço

Anos de Serviço	Frequência	Percentagem (%)	Percentagem válida (%)	Percentagem acumulada (%)
- 2	10	40,0	40,0	40,0
2 a 5	4	16,0	16,0	56,0
+ 5	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Tabela 3.7
Vínculo contratual

Vínculo Contratual	Frequência	Percentagem (%)	Percentagem válida (%)	Percentagem acumulada (%)
Tempo Indeterminado	12	48,0	48,0	48,0
Tempo Determinado	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

O retrato demográfico da população inquirida, conforme demonstra as tabelas acima permitiu fazer a seguinte análise:

Em termos de género, o sexo masculino é predominante com 64% e o remanescente de 36% são do sexo feminino;

Os colaboradores da SITA que responderam ao questionário são na sua maioria relativamente jovens, em que 32% tem menos de 25 anos, 36% situam-se na faixa etária entre 26 a 35 anos, 24% na faixa de 36 a 45 anos e apenas 4% tem mais de 46 anos;

A maioria dos colaboradores tem escolaridade do nível secundário, 52%. Os técnicos superiores tem um rácio de 24% enquanto os técnicos profissionais e médios têm 12% e 8% respectivamente. Apenas 4% tem nível de escolaridade primária;

A representação da amostra por Sector de Serviço distribuiu-se da seguinte forma: sector de Produção (20%), Comercial (16%), Armazenamento (12%), Recursos Humanos (12%), Contabilidade (8%), Financeiro (8%), Limpeza (8%), Administrativo (4%), Informática (4%).

Qualidade de Vida no trabalho

Aponta-se também que 8% não identificou o sector de serviço; Sendo assim, esta distribuição parece bastante uniforme por todos os sectores, o que confere á amostra uma boa representatividade neste indicador;

Em relação ao estado civil verificou-se que a larga maioria dos inquiridos têm o estado civil de solteiro (84%), sendo que só 12% são casados e 4% são divorciados;

Dos 25 colaboradores que constituem a amostra 13 tem vínculo por tempo determinado, isto é 52%, e 12 trabalhadores detêm vínculo contratual por tempo indeterminado, ou seja 48%.

3.2 Análise geral dos resultados das dimensões da QVT

Os resultados da tabela 3.8 permitem estabelecer comparação entre as médias, máximo, mínimo, desvio padrão e variância das variáveis que determinam qualidade de vida no trabalho.

Tabela 3.8
Análise das médias das dimensões da QVT

Dimensão	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Coefficiente de variação
Compensação justa e	25			2,84	, 800	, 640
Remuneração adequada	25	1	5	2,80	, 866	, 750
Equidade interna	25	1	4	2,80	, 913	, 833
Equidade externa	25	1	4	2,81	, 721	, 519
Condições de trabalho	25			3,41	, 791	, 625
Jornada de trabalho	25	1	5	3,48	1,005	1,010
Carga de trabalho	25	1	5	3,48	1,085	1,177
Ambiente físico	25	1	5	3,44	1,121	1,257
Material e equipamentos	25	2	5	3,84	, 987	, 973
Ambiente saudável	25	1	5	3,52	1,046	1,093
Nível Stress	25	1	4	2,72	1,021	1,043
Uso e desenvolvimento das capacidades	25			3,36	, 580	, 337

Qualidade de Vida no trabalho

Autonomia	25	1	4	2,76	, 879	, 773
Significado da tarefa	25	2	5	3,76	, 970	, 940
Identidade da tarefa	25	2	5	3,72	, 792	, 627
Variabilidade da tarefa	25	2	5	3,36	, 757	, 573
Retroinformação	25	1	5	3,20	1,000	1,000
Oportunidade de crescimento e segurança	25			2,92	, 702	, 493
Possibilidade de carreira	25	1	5	3,28	1,021	1,043
Crescimento pessoal	25	1	5	3,32	, 988	, 977
Perspectiva de avanço	25	1	4	2,72	1,021	1,043
Segurança no emprego	25	2	4	3,06	, 537	, 288
Integração social na	25			3,27	, 714	, 509
Igualdade de oportunidades	25	1	5	3,32	1,069	1,143
Relacionamento	25	1	5	3,24	, 926	, 857
Senso comunitário	25	2	5	3,24	, 723	, 523
Constitucionalismo	25			3,12	, 804	, 646
Direitos de protecção ao trabalhador	25	1	5	3,12	1,054	1,110
Privacidade Pessoal	25	1	5	3,24	1,012	1,023
Liberdade de expressão	25	1	4	3,00	1,041	1,083
Normas e rotinas	25	1	5	3,12	, 881	, 777
O trabalho e o espaço total da vida	25			2,92	, 799	, 639
Papel balanceado no trabalho	25	2	5	2,96	, 790	, 623
Estabilidade de horários	25	1	5	2,88	1,201	1,443
Relevância social do trabalho na vida	25			3,26	, 720	, 518
Imagem da empresa	25	2	5	3,84	, 746	, 557
Responsabilidade social da empresa	25	1	5	3,20	, 866	, 750
Responsabilidade pelos serviços	25	1	5	3,12	, 927	, 860
Responsabilidade social pelos trabalhadores	25			2,88	1,013	1,027
QVT	25			3,15	, 493	, 243

Nesta análise constata-se que a dimensão **compensação justa e adequada** é aquela que detém menor média (2.84), ou seja aquela em que os trabalhadores estão menos satisfeitos. Na escala apresentada para o estudo, a média obtida corresponde a um índice moderado de satisfação em relação à Remuneração, Equidade interna e externa. Por outro lado, os

trabalhadores estão mais satisfeitos com as **condições de trabalho**. Esta variável apresenta a média mais alta dos valores encontrados (3,41). Mas é de se referir também que dentro desta dimensão, o factor *Stress* constitui um caso particular em que detêm a menor média de todo o estudo (2,72).

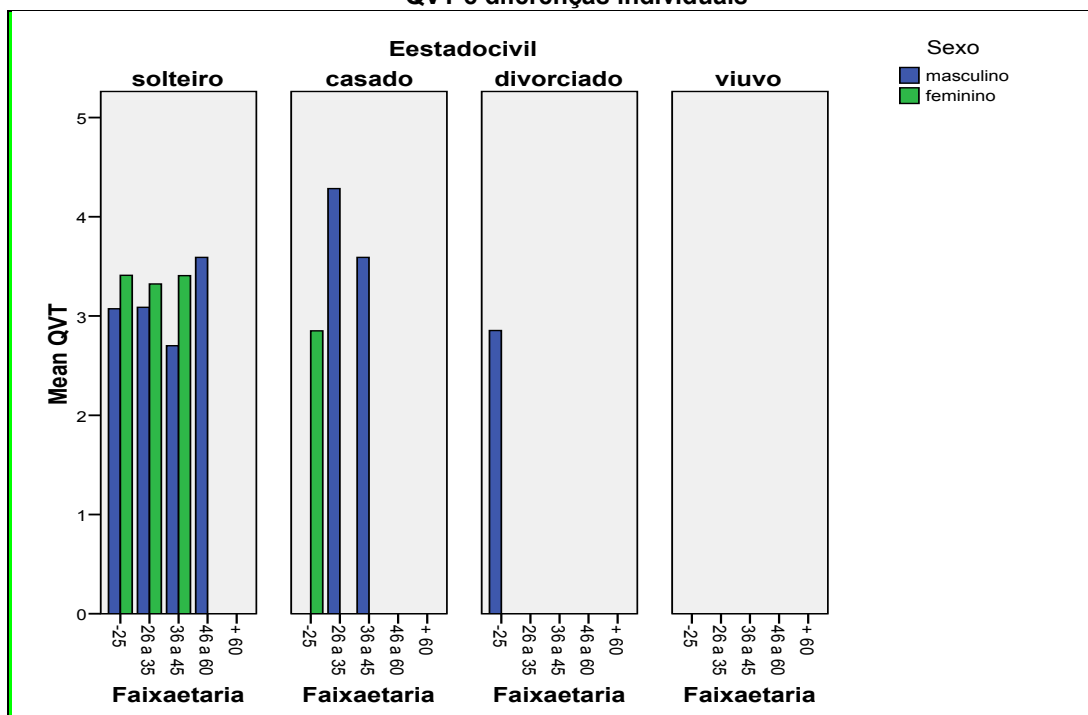
Os resultados da investigação produziram valores baixos de desvio padrão e de coeficiente de variação. Com efeito, todos os valores estão próximos da média, o que traduz em percepções de satisfação com a QVT muito semelhantes em toda a serie. A dimensão **uso e desenvolvimento das capacidades** é a variável que apresenta valores mais homogéneos ($S=0,580$ e $CV=0.337$) e detêm a média mais representativa.

A média de QVT geral é de 3,15 o que corresponde a estar **moderadamente satisfeito com a qualidade de vida no trabalho**. O grau de dispersão e de variação é baixa (0,493 e 0,243), e indicam uma boa representatividade da média na amostra.

3.3 Relação da QVT e diferenças individuais

Concretamente procurou-se neste ponto avaliar as diferenças de médias de satisfação da QVT tendo em conta as variáveis moderadoras como a idade, sexo, escolaridade e vínculo contratual.

**Gráfico 1:
QVT e diferenças individuais**



O gráfico funcional (gráfico 1) da variável dependente, QVT, com as variáveis moderadoras, sexo, faixa etária e estado civil e mostra que a larga maioria das médias situa-se à volta do valor 3 na escala. Isto permite concluir que apesar das diferenças individuais, as suas percepções quanto a QVT convergem.

A existência de determinadas diferenças individuais, como seria óbvia numa população heterogénea, não influenciam significativamente na percepção da Qualidade de Vida no Trabalho.

3.4 Teste das hipóteses

Para inferir sobre as hipóteses do estudo recorreu-se aos Testes t de *Student* e do programa estatístico SPSS para testar a aderência da média de QVT ao valor 4 da escala, como também

analisar a correlação da QVT com as condições de trabalho. As tabelas apresentadas são importadas do Output da matriz das variáveis em estudo.

Tabela 3.9
Média da Satisfação com a QVT na Empresa

	N	Média	Desvio padrão	Margem de erro
QVT	25	3,15	, 493	, 099

A tabela 3.9 mostra que o nível médio de satisfação com a QVT é de 3,15, valor inferior á da hipótese nula, igual a 4 pontos na escala.

Quando arredondado o valor médio, este corresponde a uma grau de **satisfação moderada com a QVT.**

Tabela 3.10
Teste de Hipotese nula: média de QVT ≥ 4

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Diferença da média	Diferença do intervalo de confiança 95%	
QVT	-8,598	24	, 000	-, 848	Mínimo	Máximo
					-1,05	-0,64

A tabela 3.10 indica um nível de significância (0.00) inferior ao nível de confiança do teste (0.05). Estatisticamente isto quer dizer que a média observada é inferior e difere significativamente da média de referência (4).

A hipótese nula (média de percepção da satisfação igual a 4) é rejeitada. Ou seja não se pode afirmar que os colaboradores da SITA, (população inquerida) estejam satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho.

Qualidade de Vida no trabalho

Para testar a segunda hipótese da pesquisa aplicou-se um teste de correlação (teste de correlação linear) entre a variável dependente Qualidade de Vida no trabalho com a variável independente Condições de trabalho.

Dado a especificidade do trabalho na empresa em estudo, pretendeu-se com esta análise perceber se de facto a percepção de QVT seria ou não influenciada pelas condições de trabalho, na qual os trabalhadores defrontam na sua jornada de trabalho.

Tabela 3.11
Correlação da QVT com Condições de Trabalho

Modelo	R	R Square	R Squar ajustado	Estimativa de erro
1	, 643(a)	, 413	, 388	, 386

Concretamente, a tabela 3.11 advém de um teste de regressão simples que para além de produzir valores sobre a natureza da associação entre as variáveis permite também fazer previsões acerca dos valores da variável dependente.

Assim, perante os valores produzidos pela matriz e designados na tabela 3.11 pode-se concluir que 41.3 % (*R Square*) da variação da QVT é explicada pelas condições de trabalho.

Conclui-se também que a correlação entre as variáveis é de 0,64 (R), ou seja existe uma correlação positiva forte entre as condições de trabalho e a QVT.

3.5 Estudo das correlações inter-variáveis

A par dos estudos estatísticos para a verificação das hipóteses elaborou-se também a tabela das correlações inter-variáveis e da sua variabilidade na QVT.

Tabela 3.12
Matriz das correlação
Correlations

		1	2	3	4	5	6	7	8	QVT
Compensação justa e adequada (1)	Pearson Correlation	1	,555 (**)	,413 (*)	,246	,092	,359	,178	,268	,564 (**)
	Sig. (2-tailed)		,004	,040	,236	,662	,078	,395	,195	,003
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Condições de trabalho (2)	Pearson Correlation	,555 (**)	1	,428 (*)	,393	,022	,483 (*)	,157	,462 (*)	,643 (**)
	Sig. (2-tailed)	,004		,033	,052	,916	,014	,453	,020	,001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Uso e desenvolvimento das capacidades (3)	Pearson Correlation	,413 (*)	,428 (*)	1	,470 (*)	,262	,424 (*)	,400 (*)	,538 (**)	,688 (**)
	Sig. (2-tailed)	,040	,033		,018	,206	,035	,048	,006	,000
Oportunidade de crescimento e segurança (4)	Pearson Correlation	,246	,393	,470 (*)	1	,455 (*)	,546 (**)	,585 (**)	,743 (**)	,780 (**)
	Sig. (2-tailed)	,236	,052	,018		,022	,005	,002	,000	,000
Integração social (5)	Pearson Correlation	,092	,022	,262	,455 (*)	1	,136	,711 (**)	,650 (**)	,592 (**)
	Sig. (2-tailed)	,662	,916	,206	,022		,516	,000	,000	,002
Trabalho espaço total da vida (6)	Pearson Correlation	,359	,483 (*)	,424 (*)	,546 (**)	,136	1	,454 (*)	,364	,683 (**)
	Sig. (2-tailed)	,078	,014	,035	,005	,516		,023	,074	,000
Relevância social do trabalho na vida (7)	Pearson Correlation	,178	,157	,400 (*)	,585 (**)	,711 (**)	,454 (*)	1	,799 (**)	,768 (**)
	Sig. (2-tailed)	,395	,453	,048	,002	,000	,023		,000	,000
Constitucionalismo (8)	Pearson Correlation	,268	,462 (*)	,538 (**)	,743 (**)	,650 (**)	,364	,799 (**)	1	,862 (**)
	Sig. (2-tailed)	,195	,020	,006	,000	,000	,074	,000		,000
QVT	Pearson Correlation	,564 (**)	,643 (**)	,688 (**)	,780 (**)	,592 (**)	,683 (**)	,768 (**)	,862 (**)	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

A tabela 3.12 mostra-nos que a correlação entre as variáveis apresenta variações pelo que, alguns correlacionam mais fortemente entre si. No entanto já a correlação da **QVT** com as dimensões do modelo traduzem em correlações **média forte**, sendo a **Compensação justa e adequada** aquela que apresenta menor correlação. A matriz apresenta *Sigma muito inferior ao nível de significância do teste*. $(8.8-8/2) = 28 \rightarrow 0.05/28 = 0,0017$. Assim, o valor de referência neste estudo deverá ser $p < 0,0017$, e todas as correlações que apresentarem o sigma abaixo deste valor são considerados correlações Positivas forte e significativa.

Neste estudo apenas as variáveis Compensação justa e adequada e Integração Social não apresentam correlações fortes significativas com a QVT. Apresentam $p = 0,003$ e $0,002$ respectivamente. Contudo, se avaliarmos o nível de significância do estudo como um valor muito próximo de $0,002$, podemos então concluir que a dimensão Integração social também possui uma correlação positiva forte significativa com a QVT.

Como havíamos demonstrado anteriormente pelos resultados do estudo da consistência interna (medida de alpha de Cronbach), pode-se constatar por intermédio dos resultados (tabela 3.12 e 3.13) que o modelo aplicado para este estudo é altamente eficiente na análise da Qualidade de Vida no Trabalho, e que as dimensões apresentadas estão bem integradas e predizem efectivamente índices de QVT.

Tabela 3.13
Relação das correlações inter Itens
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Compensação justa e adequada	22,40	12,887	, 420	, 376	, 844
Condições de trabalho	21,80	12,191	, 500	, 665	, 836
Uso e desenvolvimento das capacidades	21,85	12,764	, 597	, 407	, 824
Oportunidade de crescimento e segurança	22,15	12,563	, 717	, 675	, 814
Integração social	21,95	12,751	, 455	, 584	, 840
Trabalho espaço total da vida	22,29	11,907	, 549	, 632	, 829
Relevância social do trabalho na vida	21,95	11,732	, 675	, 825	, 812
Constitucionalismo	22,09	10,751	, 793	, 882	, 794
QVT	25,21	15,577	1,000	.	, 843

Na tabela 3.13 importa-nos avaliar a correlação dos itens com os demais (*corrected item total correlation*) e analisar através da coluna “ *squared multiple correlation*” a percentagem da

previsibilidade de uma dimensão que é explicada pelas outras. Podemos avaliar através dos dados da coluna “*Corrected Item Total Correletion*” a variação das respostas de uma dimensão devido a influência das outras.

A variável **Constitucionalismo** apresenta a maior correlação com as outras dimensões (79.3%), e a que menor correlação apresenta é a variável **Compensação justa e adequada (42%)**. E, apenas 37.6 % da variação das respostas desta variável podem ser explicadas pelas outras variáveis.

3.6 Análise das perguntas abertas do questionário

Com o intuito de conhecer a importância que os trabalhadores atribuem ao conceito da QVT foi proposto na terceira parte do questionário duas perguntas abertas que se referiam especificamente à definição da Qualidade de Vida no Trabalho, e quais os programas que pensam ter ou desejam ter na empresa e que contribui para a melhoria da sua Qualidade de Vida.

Tabela 3.14

Relação da conceptualização de QVT pelos trabalhadores

Dimensões	Factores	Frequencia (nº vezes citados pelos inqueridos)	Frequencia Relativa
Condições de trabalho		8	25,8%
Integração social	Bom relacionamento (7)	7	22,5%
Oportunidade de crescimento e segurança	Crescimento pessoal (4) Possibilidade de carreira (1)	5	16,1%
Compensação justa e adequada	Salário	4	12,9 %
Constitucionalismo	Normas e rotinas (2) Liberdade de expressão (2)	4	12,8%
Uso e desenvolvimento das capacidades		3	9,6%
	Total	31	99,7%

Tabela 3.15

Relação dos programas de QVT desejados pelos colaboradores

Programas de QVT desejados	Frequencia	%
Oportunidade de formação profissional	6	35%
Justiça Salarial	4	23,5%
Aumento Salarial	3	17,6%
Flexibilização do horário de trabalho	2	11,7%
Melhorias de Comunicação interna	1	5,8%
Política clara dos RH	1	5,8%
Total	17	99,4%

Para a análise das tabelas 3.14 e 3.15 deve-se ter em conta que apenas 48% dos colaboradores responderam às questões abertas do questionário e que 52% não responderam. Realçamos também que o total de 17 refere-se ao número de vezes citados, já que os colaboradores definiram com mais de um conceito, assim, como citaram mais de um programa de QVT. desejado.

Considerando que estes resultados não são expressivos, a sua discussão é embasado nos resultados apurados nas questões fechadas, e manifestadas verbalmente pelos colaboradores a partir da interação com o investigador e pela observação minuciosa deste.

Tabela 3.16
Relação da questão “A empresa promove acções de Qualidade de Vida no Trabalho?”

Sim (7) → 28%	Não (5) → 20%	Não respondeu (13) → 52%
Total dos inqueridos (25) → 100%		

3.7 Discussão dos resultados

Esta discussão enquadra-se nos resultados encontrados e ilustrados na tabela de análise das médias das dimensões (tabela 3.8), e nas percentagens das respostas apresentadas no Apêndice A (gráficos 1 a 31) e na análise de conteúdos das questões abertas.

As metamorfoses surgidas no mundo do trabalho impõe às empresas uma nova prática organizacional que os orientam para a competitividade no mercado e garante a materialização dos seus objectivos e valores. Porém este novo paradigma passa necessariamente pela qualidade dos serviços, mas também por mudanças nas preposições que fundamentam objectivamente qualidade de vida aos seus trabalhadores.

A SITA S.A qualifica-se no mercado como uma empresa que apresenta um serviço ímpar aos seus clientes. Apesar de relativa antiguidade no mercado, ela vem crescendo dia após dia, aumentando e melhorando os seus produtos, melhorando a sua estratégia organizacional e

Qualidade de Vida no trabalho

apostando nos seus Recursos Humanos em busca de maior desenvolvimento pessoal e de envolvimento com os valores da empresa.

Os fenómenos intervenientes na qualidade de vida no trabalho são muitas e desde há muito que são objecto de grandes discussões. A possibilidade de entender o comportamento humano dentro da organização assiste como uma necessidade premente para melhorar a performance e a realização de todos os intervenientes.

A Qualidade de Vida no Trabalho abrange fenómenos como a comunicação na empresa, a motivação e a satisfação, a cultura, higiene e segurança no trabalho, níveis de *stress*, legislação laboral, desempenho e produtividade, absentismo, vinculação e implicação organizacional etc. Portanto a deficiência em um destes factores compromete todo o bem-estar na organização e por conseguinte reflecte directamente em todas as dimensões da QVT do colaborador.

Pretende-se neste ponto fazer uma ligação dos resultados encontrados no estudo com a dinâmica da empresa defendida pelos dirigentes hierárquicos.

Focando os resultados do estudo, importa dizer quanto ao perfil demográfico que a população inquirida é na sua maioria do sexo masculino (64%). Constatando que quase todas as colaboradoras da empresa responderam prontamente ao questionário, conclui-se que de facto existe um desfasamento entre o sexo masculino e feminino, talvez a especificidade da empresa justifica o cenário.

Como havíamos demonstrado no ponto anterior os colaboradores da SITA são relativamente jovens na idade e no tempo de serviço prestado na empresa. O rácio dos trabalhadores inqueridos com mais de 5 anos de serviço é de 44% e 68% tem menos de 36 anos de idade.

Este perfil permite-nos perceber desde já quais as dimensões da QVT que certamente serão percebidos com maior ou menor satisfação. Com isto queremos afirmar que o facto da população se pertencer a uma determinada faixa etária, não vai influenciar no modo de definir a qualidade de vida no trabalho, mas deverá traduzir em expectativas individuais e especiais em relação ao trabalho e a empresa e no auto realização no geral.

Ora, com este quadro que acaba-se de descrever, calcula-se a que a empresa deverá ter capacidade para gerir, atender de forma justa e clara as necessidades, integrando-as e adequando-as dentro dos objectivos e valores da empresa. Neste processo torna-se imperativo ter um sistema de comunicação eficaz entre a empresa e os seus colaboradores. Os especialistas do comportamento desempenham um papel de extrema importância na mediação e integração das crenças, aspirações e expectativas dos intervenientes, diminuindo as situações de conflito, insatisfação e desmotivação na empresa. Relembrando sempre que o capital humano é a maior riqueza da empresa, e que da sua satisfação e motivação depende o crescimento da empresa.

Neste estudo, a dimensão “**Compensação Justa e Adequada**” revela uma média de satisfação de 2,84, o equivalente na escala a uma satisfação moderada. Este índice deve-se principalmente a uma percepção menos positiva da variável “equidade interna” em que 36 % dos inquiridos sentem o que recebem como injusto, quando comparado com os colegas que desempenham a mesma tarefa.

Neste contexto a empresa tem que efectuar esforços no sentido de melhorar a lacuna, pois este sentimento de injustiça incute no trabalhador atitudes desfavoráveis ao meio laboral, dotando-lhe de comportamentos de insatisfação e de crispação no relacionamento com os colegas. Podendo ser mesmo conflituosa e de baixo envolvimento para com a empresa.

Deve-se apostar na definição de uma linha de orientação estratégica que contribui para atrair, desenvolver e manter os melhores profissionais, mas também que potencie a satisfação e o aumento de competências de cada colaborador.

A implementação dos sistemas de avaliação, planos de carreira e formação tendo em conta os objectivos da empresa, deverão trazer maior satisfação aos colaboradores.

Por outro lado os resultados alcançados pela “remuneração adequada” são notória, e demonstram que 68% dos inqueridos estão moderadamente ou satisfeitos com o salário, embora não haja colaborador muito satisfeito com a compensação extrínseca. (ver o Apêndice A, Gráfico 1). Percebemos este resultado como consequência de uma boa política de incentivo aos Recursos Humanos e como causa da boa competitividade da empresa da empresa no mercado.

Quanto ao factor “equidade externa” nota-se que existe uma preocupação da empresa em evitar o *decalage* entre aquilo que ele paga com a prática do mercado.

Em relação á dimensão “ **Condições de Trabalho**” surpreendentemente mostra ter no geral a melhor média (3,41). Diria que apesar da especificidade da empresa, manusear produtos que apresentam algum risco acrescido á saúde do trabalhador, estes revelam satisfeitos com as condições proporcionadas pela empresa. Esta percepção deve-se principalmente pelo facto da empresa possuir condições físicas apropriadas, principalmente em relação aos trabalhadores da sede.

Na verdade as condições de trabalho dos trabalhadores administrativos não são os mesmos para os da fábrica. A quando da realização da média de condições de trabalho para pessoal administrativo e fabril verificou-se que estes detêm um nível de satisfação muito abaixo da média, 2,70. Percebe-se claramente que ainda subsiste algumas lacunas nas condições ambientais da fábrica. Como havíamos descrito no ponto da apresentação da empresa, as normas de segurança e de protecção ainda pecam em alguns pontos essenciais.

Para o Director da unidade de Higiene e Segurança no Trabalho estas lacunas prendam-se principalmente em dificuldades de encontrar no País consultores especializados na instauração destes mecanismos e sobretudo na resistência dos trabalhadores em adoptar correctamente as normas de segurança prescritas pela empresa.

Contudo realça-se os esforços feitos pela empresa na melhoria destas condições físicas e na aposta em formação dos colaboradores com o objectivo de dota-los de maior consciência perante os riscos que incorrem e que colocam ao património da empresa no geral.

O Director de HSST na SITA também enumera os programas de controlo à saúde dos trabalhadores como forma de minimizar possíveis danos e avança que até agora a empresa não sofreu de nenhum incidente a registar danos á integridade dos trabalhadores e à empresa no geral. Mas convêm-nos ressaltar aqui que a afectação da saúde dos trabalhadores poderá acontecer a longo prazo caso não se verifica o seguimento na íntegra das normas de segurança.

Pensamos que os investimentos no espaço físico da fábrica não acompanharam o crescimento da empresa, pois não percebemos o facto de a empresa não dispor de um sistema de tratamento e reciclagem das águas residuais, assim como “indignamos” com o armazenamento de produtos à entrada de uma das entradas da fábrica. Isto para assinalar o risco que daí pode advir à segurança dos trabalhadores.

A questão que se levanta neste momento é onde vai parar a água inutilizada que possui resíduos químicos e tóxicos? E que malefícios poderá esta situação trazer para a comunidade e a sociedade no geral?

Os dados revelam que uma parte significativa dos inquiridos, ou seja 35 %, realçam a necessidade da empresa melhorar no aspecto de formação, principalmente em áreas de segurança no trabalho e de primeiros socorros. Isto demonstra que apesar dos esforços empreendidos nesta área é preciso melhorar o plano de formação na empresa.

Naturalmente que podemos analisar esta discrepância entre as informações colhidas directamente junto com os dirigentes da empresa com os resultados obtidos devido á um ineficiente monitorização da formação. Deve-se ter em conta principalmente que conhecimentos relevantes ao sector e não só devem ser ministrados regularmente de forma abranger colaboradores recentemente recrutados.

Ainda analisando as condições de trabalho surge a Variável “*Stress*” com uma boa percentagem de insatisfeitos, isto é 44%. O nível de *stress* percebido na empresa tem uma média de 2,72. Este indicador deve merecer atenção especial por parte da empresa no sentido de perceber melhor o fenómeno, inteirando-se da sua etiologia e implementando programas de combate.

As consequências de um nível de Stress anormal são sobejamente conhecidos, mas importa referir mais uma vez os graves condicionamentos que podem originar, tais como aumento de baixa médica, absentismo, diminuição da produtividade, aumento de acidentes, intensificação dos conflitos organizacionais etc.

Sugere-se com isto, melhorias na comunicação, melhorias na carga e nas condições de trabalho no geral, de cargos e funções mais adequadas às necessidades psicofisiológicas dos trabalhadores, melhorias de relacionamentos interpessoais e na avaliação e na adequação das expectativas.

A dimensão “**Uso e Desenvolvimento de Capacidades**” revelou uma percepção positiva em quase todas as variáveis (Autonomia, Significado da tarefa, Identidade da tarefa, variabilidade da tarefa e Retroinformação). Quer dizer que a empresa faz uma boa gestão do talento humano e dá feedback’ constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho como um todo.

No entanto, o factor “autonomia” detêm a menor média na serie (2,76), e tem 36% dos inqueridos insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Neste sentido a empresa deve apostar mais no *empowerment* dos colaboradores dotando-os de ferramentas necessárias para a utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho das suas tarefas.

A média de percepção da dimensão “**Oportunidade de Crescimento e Segurança**” é de moderadamente satisfeito, 2,92.

A posição sólida da empresa no mercado dota os seus trabalhadores de uma visão de estabilidade quanto á segurança no emprego, de possibilidade de carreira e de crescimento pessoal. A percepção menos satisfatória coube á possibilidade de avanço salarial, o que confirma o achado de que na empresa existe alguma situação de injustiça em relação á equidade interna dos salários.

A dimensão “**Integração Social na Empresa**” é percebida pelos trabalhadores da SITA de razoável em todas as variáveis (Igualdade de Oportunidade, Relacionamento e Senso Comunitário), 3,27 é a média que corresponde a estarem moderadamente satisfeitos.

Os trabalhadores entendem que os seus “Direitos e a Protecção” por parte da empresa estão salvaguardados assim como a sua privacidade pessoal e liberdade de expressão. Ainda no que tange ao factor “**Constitucionalismo**” os resultados encontrados revelam uma empresa com normas e rotinas claras, flexíveis e que não influencia no desenvolvimento das tarefas.

Embora o factor “**Trabalho e o Espaço Total da Vida**” seja percebida como positiva (papel balanceado no trabalho e estabilidade de horários), quase um terço dos inqueridos manifestaram insatisfação (28%) com os horários de trabalho e com a disposição de tempo suficiente para o convívio familiar. Pensamos que o facto de a empresa não ter aderido ao novo horário estabelecido pela função pública (horário de verão) poderá ter precipitado este número de insatisfeitos. No entanto este é um factor organizacional que poderá merecer uma atenção especial por parte da empresa porque para além de condicionar o trabalhador na vida pessoal e familiar também deve estar ligado ao nível de stress produzido na empresa que como anunciamos anteriormente merece diagnóstico e intervenção.

O item oito do questionário que interroga sobre a “**Relevância social do trabalho na vida do trabalhador**” detém um bom índice de satisfação. A média é de 3,26. 96% dos inquiridos sentem orgulho na imagem que a empresa goza na sociedade. Este é um dado satisfatório e importante para a organização que lhe dota de credibilidade junto da sociedade e dos seus trabalhadores. Quer dizer que a estratégia e o plano funcional da empresa são uma referência no mercado.

De acordo as palavras do director dos Recursos Humanos, a SITA apresenta aos seus trabalhadores um leque variado de benefícios com intuito de provê-los a satisfação de algumas necessidades consideradas importantes mas também motivação par um bom desempenho no trabalho. De entre estes assinalou-se flexibilidade e ajustes de horários para estudante trabalhadores, almoço subvencionado 70%, fundo social para empréstimo a 0% de juros, participação no pagamento de propinas para estudantes universitários até 60% etc. Não obstante a esse pacote de regalia oferecida, pode-se constatar na análise de conteúdo das perguntas abertas, que os programas mais desejados englobam justamente apoio á formação profissional, justiça e equidade salarial e política clara do sector de Recursos Humanos.

Em relação á acções de QVT promovidas pela empresa muitos trabalhadores revelam não estarem informados sobre elas, chegando mesmo a apelarem por um sector de Recursos Humanos mais interventivo neste sentido. Esta constatação deixa transparecer alguma desinformação no seio dos trabalhadores.

Quanto á conceitualização da QVT, os trabalhadores relacionam-na com bom relacionamento, ter condições de trabalho adequado, bom salário e oportunidade de desenvolvimento no trabalho e de participação nas decisões na empresa. É uma visão, que de certa forma vai ao encontro das dimensões apontados pelos diferentes modelos que abordam a QVT.

CONCLUSÃO

As pessoas para além de serem braços, pernas e cérebro, elas são essencialmente o coração das organizações.

Muito se tem escrito sobre o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho nomeadamente a partir da experiência efectuada na *Western Electric Company* (Hawthorne, Chicago) nos inícios dos anos 20. Em Cabo verde porém, não encontramos nenhum testemunho escrito sobre o estudo do tema em empresas Caboverdianas. Desde então vários autores têm conceptualizado a QVT a partir de um enfoque biopsicossocial, sempre no sentido de proporcionar aos trabalhadores o bem – estar em todas as dimensões da vida humana. Trata-se de valorizar os recursos humanos na organização enquanto seres dotados de necessidade física, psíquica e social.

O conceito de QVT baseia-se numa visão ética da condição humana, visando identificar e eliminar ou, pelo menos, minimizar todos os tipos de riscos ocupacionais. Isto envolve desde a segurança no ambiente físico até o controlo de esforços físico mental requerido para cada actividade, bem como a forma de gerir situações de crise, que comprometem a capacidade de manter salários e empregos. A Qualidade de Vida no Trabalho constitui um conjunto de acções de uma empresa que envolve o diagnostico e a implementação de melhorias e inovações de gestão, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho no intuito de propiciar condições plena de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

A abordagem dos diferentes modelos de QVT permitiram-nos concluir que elas são muito similares e que as divergências residem no enfoque atribuído a cada dimensão. Assim, a adequação e o enriquecimento dos cargos, autonomia, desenvolvimento pessoal, inter relacionamento e liberdade de expressão são os factores mais comuns entre os modelos.

O modelo eleito para o estudo, o de Walton, comprovou ser aquele que valoriza os aspectos do homem no sistema laboral de forma mais abrangente. A disposição dos factores ao longo da serie revelou ser muito homogéneo e consistente.

Podemos concluir através da análise da consistência interna, medida a partir do *alpha de Cronbach (0,91)*, que as variáveis apresentam um alto grau de correlação, sendo que umas

relacionam mais do que outras. Os resultados obtidos na análise do modelo permitem-nos dizer que a variável **Constitucionalismo** é aquela que mais se relaciona com as outras enquanto a variável **Compensação Justa e Adequada** detém o menor grau de dependência com as outras variáveis. Com isto, os resultados encontrados devem-se às diferenças de opiniões e não à inexecutabilidade do modelo.

Arrematamos que Qualidade de Vida no Trabalho não decorre apenas de salário acima da média e de invejável plano de benefícios. Resulta principalmente do tratamento humano, da gentileza, de leveza nas relações, na possibilidade de expressão de pontos de vida divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes, e do orgulho pelo que se faz. Atenção, elogio e consideração constituem ingredientes indispensáveis quando se buscam lealdade, qualidade e produtividade. Os resultados encontrados no estudo apontam neste sentido em que os trabalhadores valorizaram mais os aspectos ligados ao inter relacionamento, justiça e oportunidade de desenvolvimento pessoal.

Constamos que a Satisfação enquanto uma atitude comportamental, ela relaciona com a QVT, embora não sendo obrigatoriamente uma relação linear e positiva. Assim, como fizemos referência no ponto de abordagem à Satisfação no Trabalho, muitas vezes as pessoas não percebem que apesar de satisfeitas extrinsecamente ou até de forma intrínseca, elas estão colocando em risco a sua saúde física e mental, e daí poderem estar satisfeitos mas não ter Qualidade de Vida.

As necessidades humanas não são apenas de ordem económica, são também sociais e psicológicas. Portanto, para além das condições de trabalho e da remuneração, outros aspectos muito mais profundos, como aceitação no grupo, orgulho e identificação com o trabalho, auto – estima e auto – realização influenciam de QVT.

Uma outra conclusão encontrada é que não obstante as diferenças individuais, caracterizada pelas experiências, personalidade e motivação própria, a percepção da QVT dá-se no mesmo sentido e na utilização dos mesmos conceitos para sua definição. Ou seja, todos os colaboradores percebem-na da mesma forma, e ao encontro dos vários modelos apresentados.

Um dos maiores riscos que comprometem a QVT é nos dias de hoje, a vivência de altos níveis de *Stress* no local de trabalho e que acaba por invadir outras esferas da vida do colaborador. Mas também a pressão muitas vezes ocorre no sentido contrário. Da sua decorrência anormal sucedem patologias físicas e psicológicas para o colaborador e avultados prejuízos. Outro risco de igual importância é os de Higiene e Segurança no Trabalho que provocam incapacidade e abandono prematuro do desempenho profissional que para além dos danos físicos e psicológicos acarreta também prejuízos económicos, factores-chaves no rendimento e na competitividade.

Acreditamos que o paradigma que ora sustenta o processo laboral, suportada pela rápida transformação tecnológica, alta competitividade e alta especialização, muitas vezes choca com os valores humanos. A recessão económica que ora se assiste, a elevada taxa de suicídio constatado em grandes empresas são de todas as consequências deste modelo. Urge a reposição de valores que vão de encontro à ganância, concorrência desleal, individualismo e isolamento social nas empresas.

A Psicologia do trabalho tem um papel preponderante na busca da conformação entre o ambiente de trabalho externo e o meio interno como a personalidade e os estados psíquicos actuais do trabalhador.

A implementação dos programas de promoção de QVT deve ter em conta as necessidades e expectativas individuais, mas também os objectivos da empresa. Estes devem ter como propósito a prevenção do risco através da minimização dos seus efeitos e na promoção de comportamentos de combate aos factores de risco.

Em relação à análise da Qualidade de Vida dos trabalhadores da SITA e tendo em conta os resultados encontrados e discutidos nesta investigação, concluímos o seguinte:

- ✓ Os trabalhadores da SITA estão moderadamente satisfeitos com a qualidade de vida que a empresa proporciona-os, pelo que existe deficiências. Neste sentido rejeitou-se a primeira hipótese da investigação.
- ✓ Apesar de todas as dimensões apresentarem de uma forma geral com valores relativos de boa satisfação, existem factores que gerem insatisfação pelo que merecem uma

Qualidade de Vida no trabalho

abordagem mais interventiva por parte da empresa. Ainda nesta conclusão teceremos algumas sugestões para a melhoria do problema.

- ✓ As diferenças individuais (sexo, Idade, escolaridade e estado civil) não se revelaram significativamente diferente nos índices de satisfação com a QVT pelo que a segunda hipótese foi refutada.
- ✓ As condições de trabalho relacionam positivamente com a QVT, e que na empresa 44% do grau de satisfação com a QVT é explicada por boas ou más condições de trabalho. Com isso apostando-se nas melhorias das condições de trabalho melhora obviamente o nível de qualidade de vida dos trabalhadores.
- ✓ A empresa está consciente da relevância da qualidade de vida dos trabalhadores e tem empreendido esforços neste sentido não obstante algumas dificuldades estruturais.
- ✓ A população da SITA é maioritariamente jovem na idade e no tempo de serviço e predomina o sexo masculino bem como o estado civil solteiro.
- ✓ Os trabalhadores da empresa anseiam por equidade salarial dentro da empresa, capacitação profissional, participação nas tomadas de decisões e melhorias nas condições de trabalho com destaque para a diminuição do risco de *Stress* na empresa.

As pessoas afectam de muitas formas a organização. Elas são o resultado dos pontos de vista, crescimento e desempenho das pessoas.

Em dedução aos resultados encontrados atreve-nos a deixar algumas sugestões:

- ✓ A insatisfação com a equidade salarial foi patente durante o estudo efectuado na empresa. Pensamos que o plano de carreiras e salário e o estabelecimento de um instrumento de avaliação de desempenho coerente com os objectivos da empresa é uma solução pertinente.

Qualidade de Vida no trabalho

- ✓ A adequação do espaço da produção tendo em conta todas as normas de segurança, bem como a consciencialização dos colaboradores dos riscos que incorrem a sua Saúde, e ainda a aposta na melhoria das condições físicas da estrutura deverão proporcionar melhor ambiente físico e psíquico do trabalho.
- ✓ Em termos de Higiene e Saúde no trabalho deve a empresa comprometer com a promoção e prevenção da Saúde instaurando programas de avaliação dos riscos com ajuda de profissionais especializados e competentes da área.
- ✓ Diagnosticar, avaliar e intervir junto das situações geradoras de níveis de *Stress* anormal. Clarificar os objectivos e metas individuais, melhorar e reformular os cargos e funções do ponto de vista dos seus executantes poderá reduzir as situações de risco ao *Stress*.
- ✓ Monitorizar os planos de formação de forma a assegurar que todos aqueles directamente interessados estejam contemplados, evitando por exemplo situações de trabalhadores da fábrica que não tenham tido oportunidade em formações importantes como os Primeiros Socorros, Higiene e Segurança no trabalho etc.
- ✓ Ainda, elaborar planos de capacitação profissional para o aproveitamento de um Recurso Humano jovem predominante na empresa, motivada e com expectativas em relação ao emprego, que possam facilita-lo no desenvolvimento das suas habilidades e capacidades e dota-los de autonomia na execução das suas tarefas e de sentimento de auto realização no trabalho.
- ✓ Por último sugere-se para próximos estudos académico ou não, uma avaliação da comunicação interna como também da cultura e estilo de liderança reinante na empresa.

Concluimos que a responsabilidade na busca de Qualidade de Vida no Trabalho é de todos. Primeiro por parte das instituições estatais que promovem as leis que regulam o trabalho e os direitos do trabalhador, depois as empresas e os trabalhadores que de acordo os papeis de cada um no processo, devem zelar por uma comunidade organizacional satisfeita com condições

Qualidade de Vida no trabalho

físicas, ambientais e mentais adequadas, que contribuem para o crescimento do valor humano e da organização.

Reforçamos aqui, o quanto é importante o ambiente de trabalho para a nossa segurança e para o bem-estar geral. Ela deve proporcionar aos trabalhadores protecção aos seus direitos, crescimento pessoal, inserção social e desenvolvimento da condição humana. Por outro lado o colaborador deve retribuir oferecendo competência, performance profissional e fidelidade com os valores e objectivos da organização e da comunidade organizacional.

O facto de não termos conseguido estudar toda a população da SITA constitui a grande limitação do estudo, e que de certa forma condiciona a representatividade e a generalização dos resultados na empresa.

Em jeito de conclusão final referimo-nos a satisfação pessoal pela escolha do tema e por atingirmos todos os objectivos traçados não obstante á limitação apontada. E, assinalamos o desejo de alguma forma este trabalho académico tenha contribuído para a empresa aparar as arestas no que tange á Qualidade de Vida dos seus trabalhadores, constituindo um elemento de partida para futuros diagnósticos e intervenções.

BIBLIOGRAFIA

- Azevedo, M. *Teses relatórios e trabalhos escolares: sugestões para estruturação da escrita*. (5ª ed.). Lisboa: Universidade Católica.
- Câmara, P.B., Guerra, P.B. e Rodrigues, V.J.V. (1997). *Humanator: Recursos humanos e Sucesso Empresarial*. (6ª ed.). Lisboa: Dom Quixote.
- Carmo, H. & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia de investigação: Guia para auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Castilho, J., Villena, J. (org.) *Ergonomia: conceitos e métodos*. (1º ed.). Dinalivro.
- Ceitel, M. *Gestão de Recursos humanos para o século XXI*. (1ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Cesário, J.F. (ed.) *Gerir recursos humanos*. (2º ed.). Lisboa: Dom Quixote.
- Chiavenato, I. (2000). *Como transformar RH – de um centro de despesa – em centro de lucro*. (2ª ed.). São Paulo: Makron Books.
- Chiavenato, I. (2002). *Recursos humanos: Edição Compacta*. (7ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Chiavenato, I. *Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos*. (5ª ed.). Editora Atlas.
- Chiavenato, I. *Gestão de Pessoas*. (2ª ed.). Rio de Janeiro: Editora Campos.
- Código laboral (2007).
- Fernandes, E. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. (3º ed.). Salvador: Casa da Qualidade.
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Salvador.
- Ferreira, J., Neve, J. e Caetano, A. (2001). *Manual de psicossociologia das organizações*. Amadora: McGraw – Hill.

Huot, R. (2002). *Métodos quantitativos para ciências humanas*. Coleção Epistemologia e Sociedade. Lisboa.

Klinvex, K.C., O'Connell, M.S. & Klinvex, C.P. (1999/2002). *Contratar bons profissionais*. Lisboa: McGraw-Hill. (Trabalho original em inglês publicado em 1999).

Lopes, T.V.M. (1980). *Motivação no trabalho*. Rio Janeiro

Miguel, A.S.S.R. *Manual de Higiene e Segurança no Trabalho*. (7ª ed.). Porto Editora.

Peretti, J.M. (1994). *Recursos humanos*. (3ª ed.). Lisboa: Sílabo.

Perez, D. (2002). *El estres en directivos: técnicas para su afrontamiento e reducion*. Universidade de Habana, Faculdade de Psicologia.

Pestana, M.H. & Gageiro, J.N. *Análise de dados para ciências sociais. A complementaridade do SPSS*. (5ª ed.). Lisboa: edições Sílabo.

Programa PIR PALOP II/ Projecto Consolidação das Capacidades da Administração Pública (2007). *Manual de Técnicas e Métodos Quantitativos Tomo-I*. Lisboa, R.B: Autor

Rodrigues, M.V.C. (1994) *Qualidade de vida no trabalho: evolução e analise no nível gerencial*. (5ª ed.). Rio de Janeiro: Vozes.

Rodrigues, M.V.C. (1994). *Qualidade de vida no trabalho*. Petrópolis: Vozes.

Rodriguez, M.M. & Villazon, M.V. (2004). *Psicologia Organizacional I, II*. Havana: Félix Varela.

Schaarschmidt, U.& Prado, R. (1991). *Introducion a la Psicologia del trabajo: Tomo I*. (1ª ed.). Havana: Félix Varela.

Schaarschmidt, U.& Prado, R. (1991). *Introducion a la psicologia del trabajo: Tomo II*. (1ª ed.). Havana: Félix Varela.

Silla, J.M.P. (1991). *Psicologia de la organizacion*. Havana: Félix Varela.

Sucesso, E. B. (2002). *Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho*. (1ª ed.). Rio de Janeiro: Qualitymark.

William, B., Werther, Jr.e DAVIS, K. (1983). *Administração de Pessoal e Recursos Humanos*. Traduzido por Auriphebo Berrance Simões. São Paulo: McGraw – Hill.

SITOGRAFIA

Moretti, S. *Qualidade de vida no trabalho X auto-realização humana*. (Pós Graduação). Recuperado em 2009, Abril, 21 de <http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>

OMS (1998). Divisão de Saúde Mental: Versão em Português dos instrumentos de avaliação de qualidade de vida. Recuperado em 2009, Junho, 15 de <http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol.html>

Pizzoli, L.M.L. (2005). *Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do hospital Heliópolis. Ciência e Saúde Colectiva*, 4. Recuperado em 2009, Abril, 23 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/630/63010428.pdf>

Vasconcelos, A.F. (2001). Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 1. Recuperado em 2009, Abril, 21 de <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>

APÊNDICE A

1. Compensação justa e adequada

Gráfico 2: Remuneração adequada

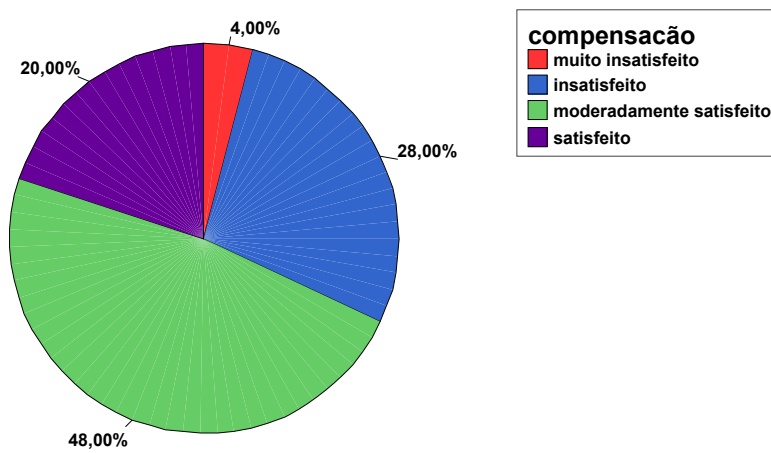


Gráfico 3: Equidade interna

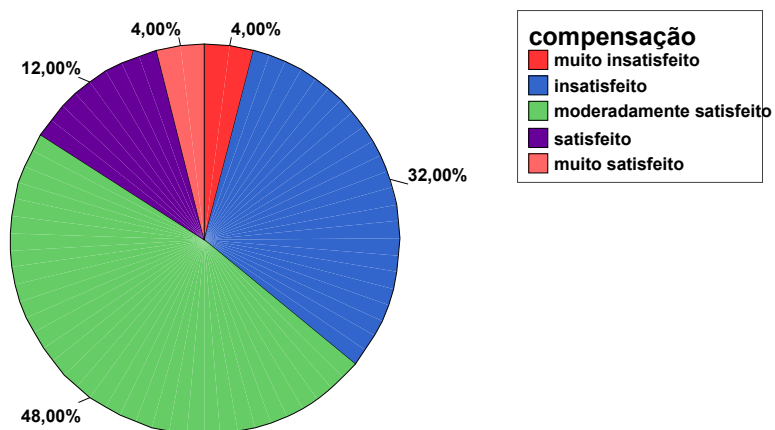
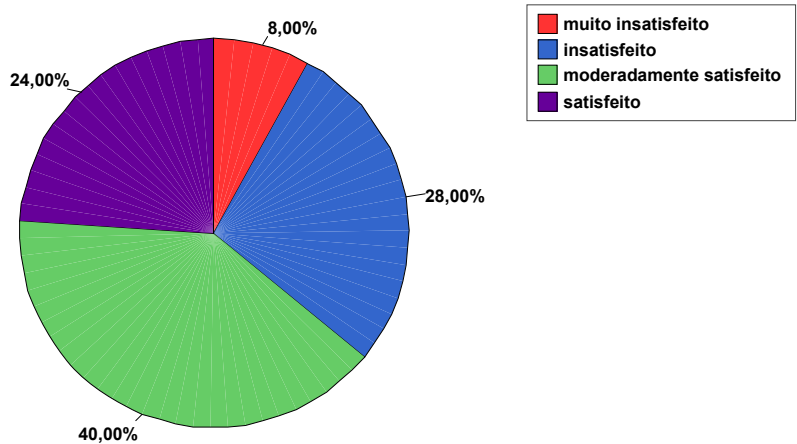
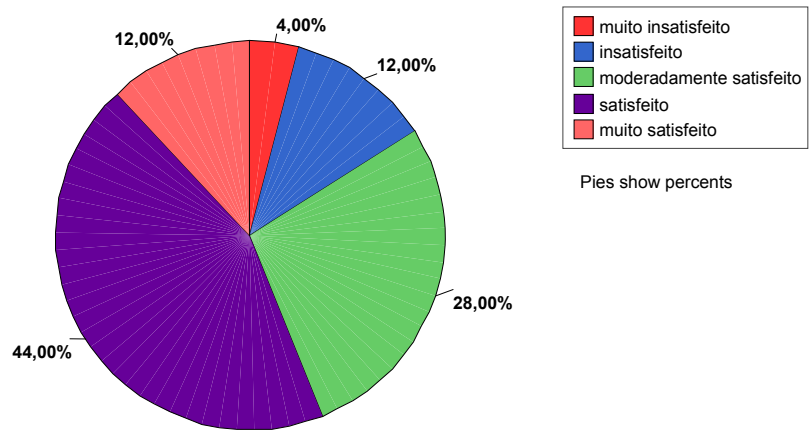


Gráfico 4: Equidade externa



2. Condições de trabalho

Gráfico 5: Jornada de trabalho



Pies show percents

Gráfico 6: Carga de Trabalho

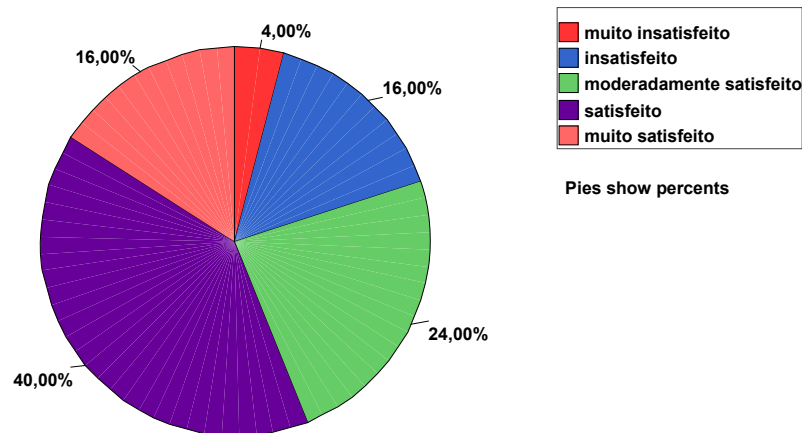


Gráfico 7: Material e Equipamentos

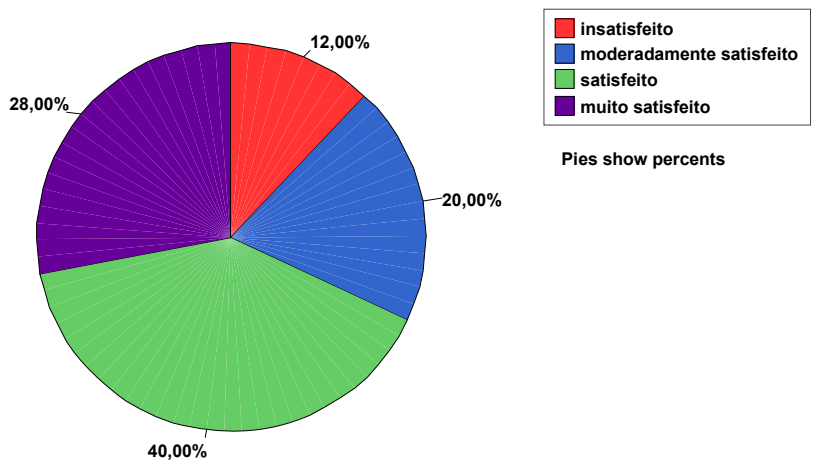


Gráfico 8: Ambiente saudável

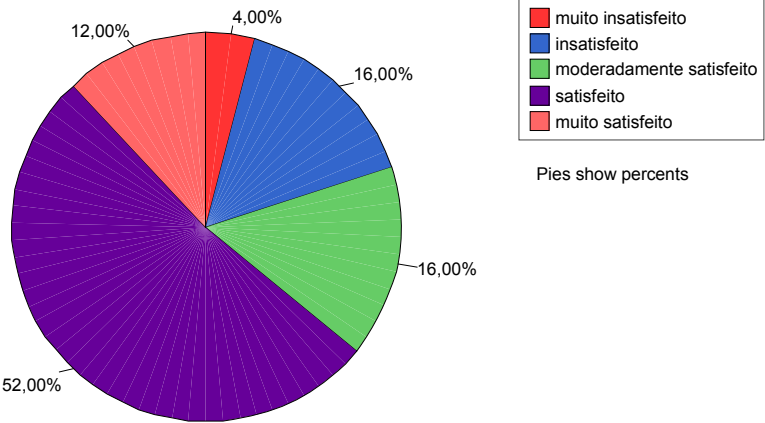


Gráfico 9: Ambiente físico

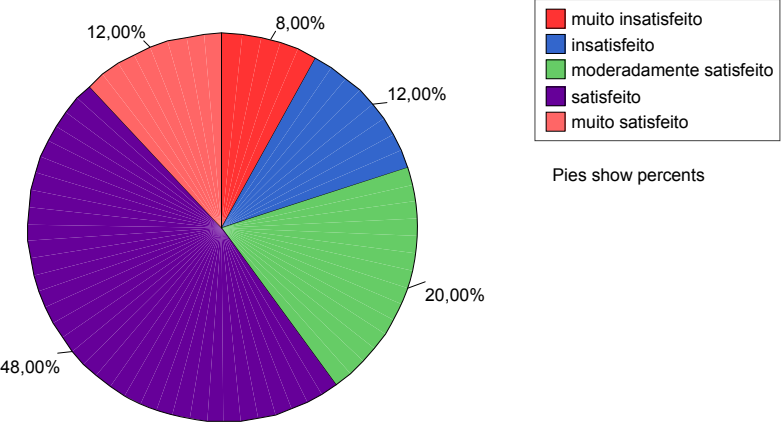
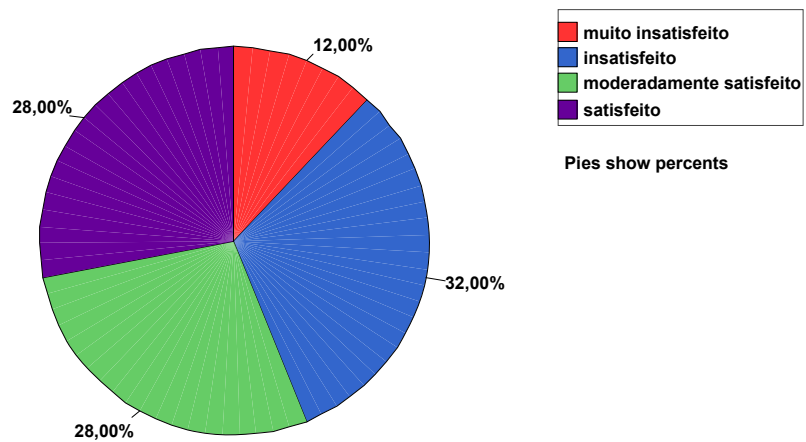


Gráfico 10: Nivel de Stress



3. Uso e desenvolvimento das capacidades

Gráfico 11: Autonomia

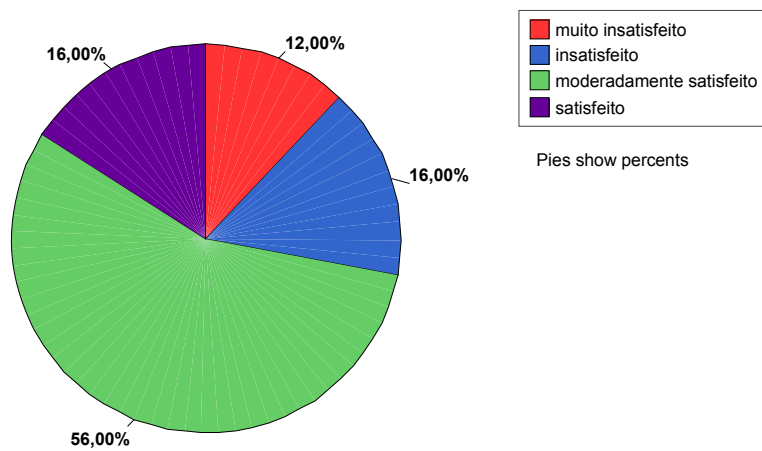


Gráfico 12: Sgnificado da Tarefa

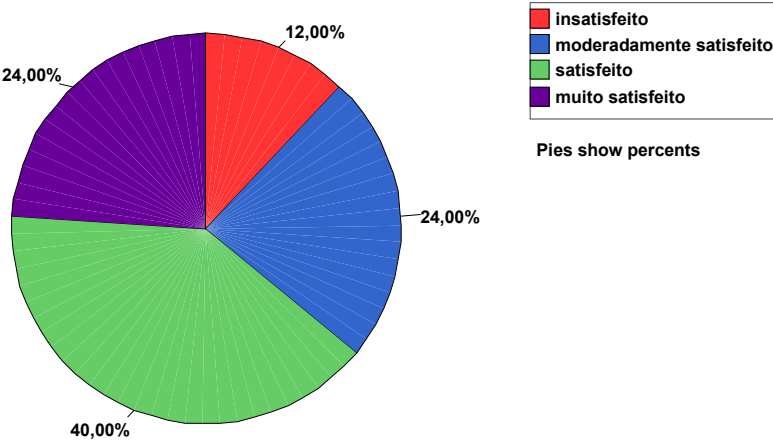
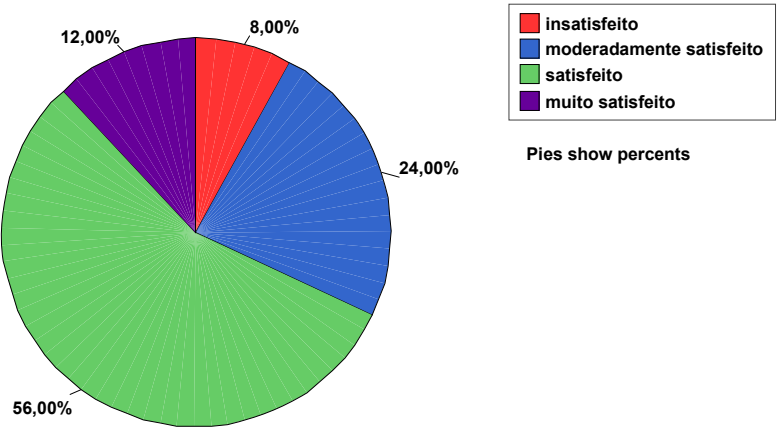


Gráfico 13: Identidade da tarefa



Qualidade de Vida no trabalho

Gráfico 14: Variebilidade da tarefa

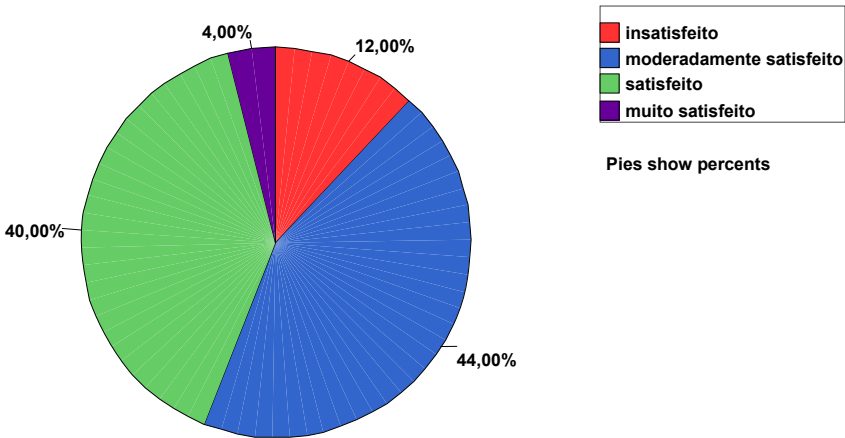
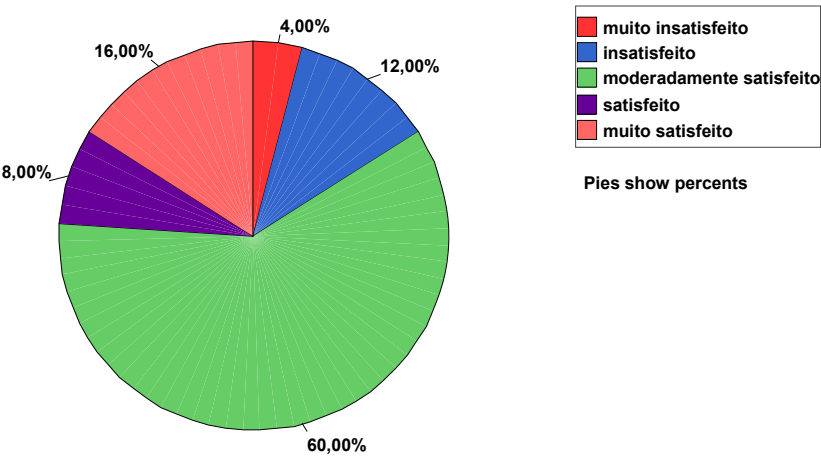


Gráfico 15: Retroinformação



4. Oportunidade de crescimento e segurança

Gráfico 16: Possibilidade de carreira

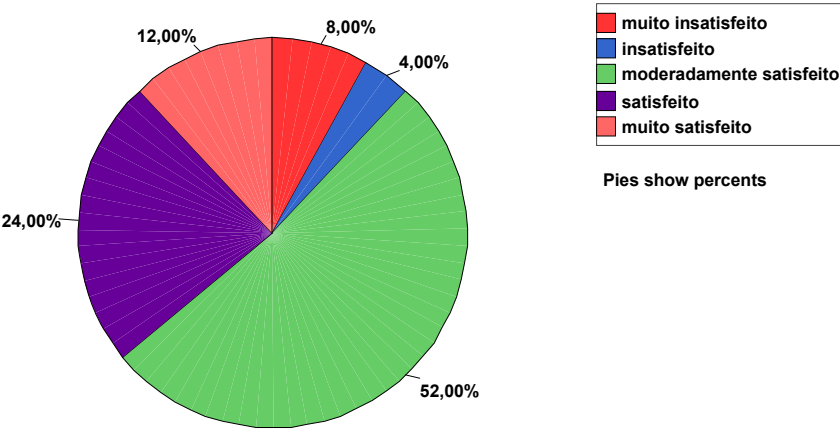


Gráfico 17: Crescimento pessoal

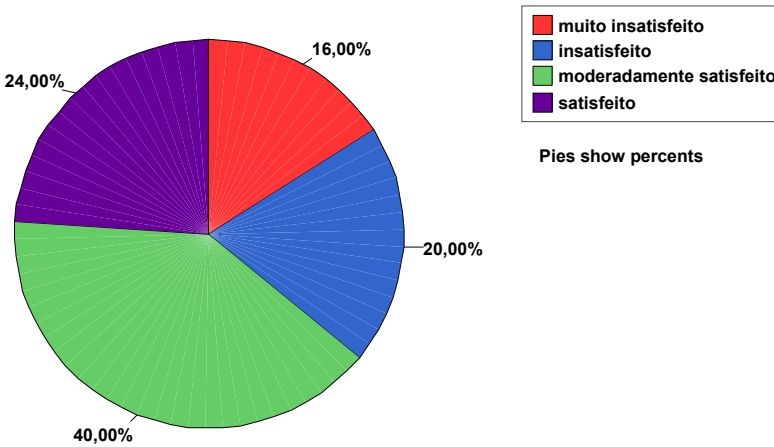


Gráfico 18: Perspectiva de avanço salarial

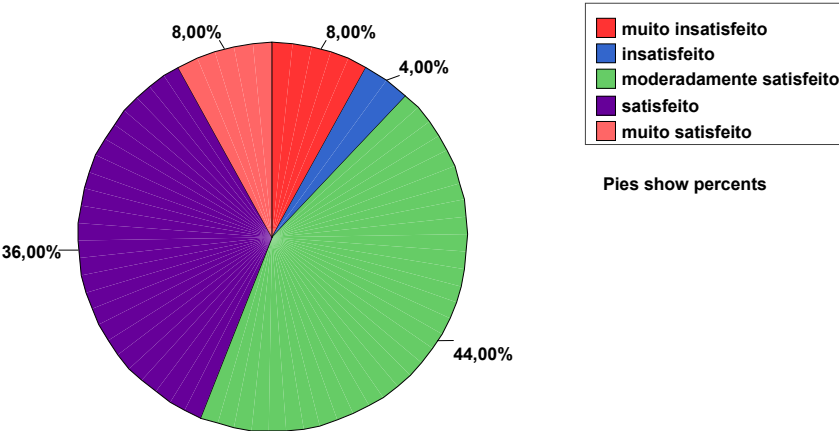
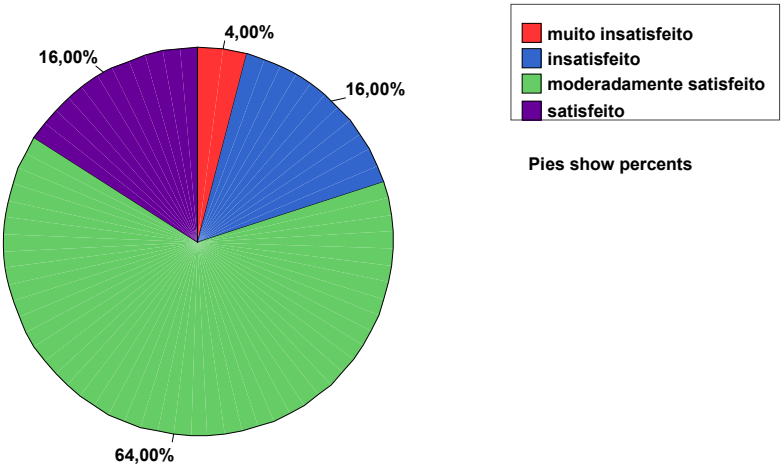


Gráfico 19: Segurança no emprego



5. Integração social na empresa

Gráfico 20: Igualdade de oportunidade

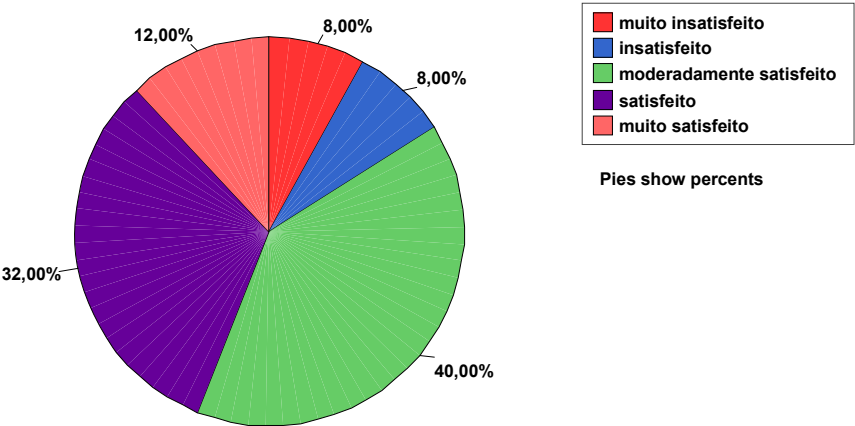


Gráfico 21: Relacionamento

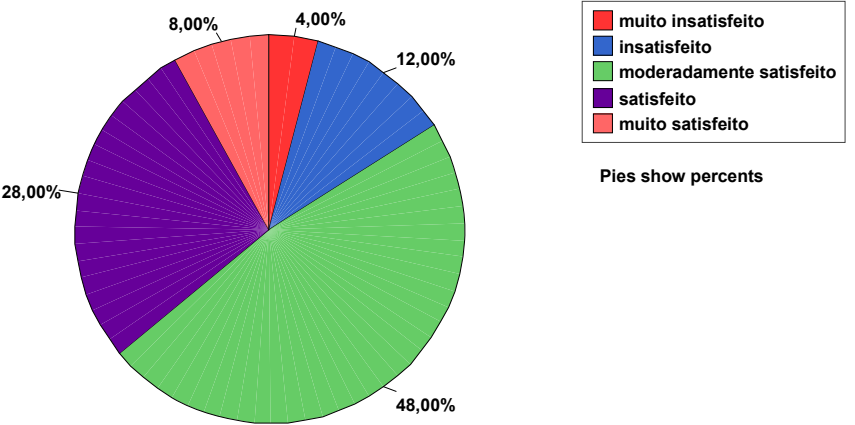
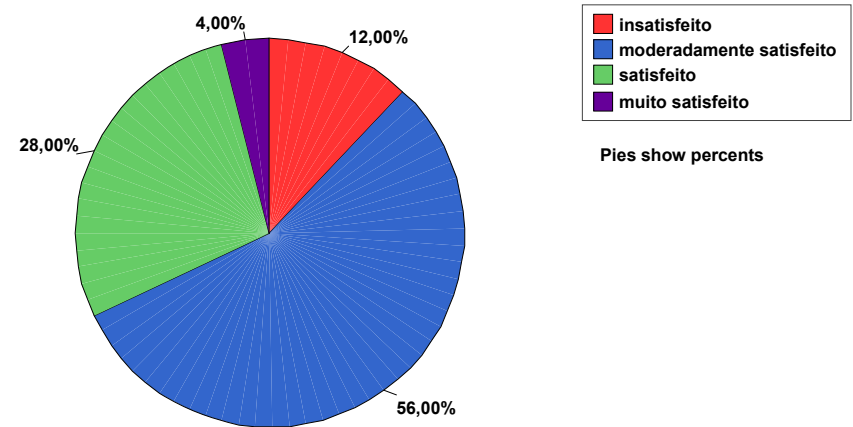
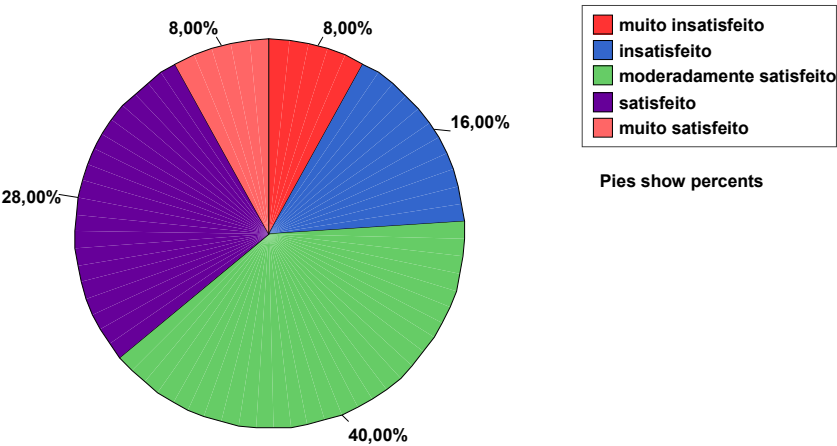


Gráfico 22: Senso Comuniario



6. Constitucionalismo

Gráfico 23: Direitos de protecção ao trabalhador



Qualidade de Vida no trabalho

Gráfico 24: Privacidade pessoal

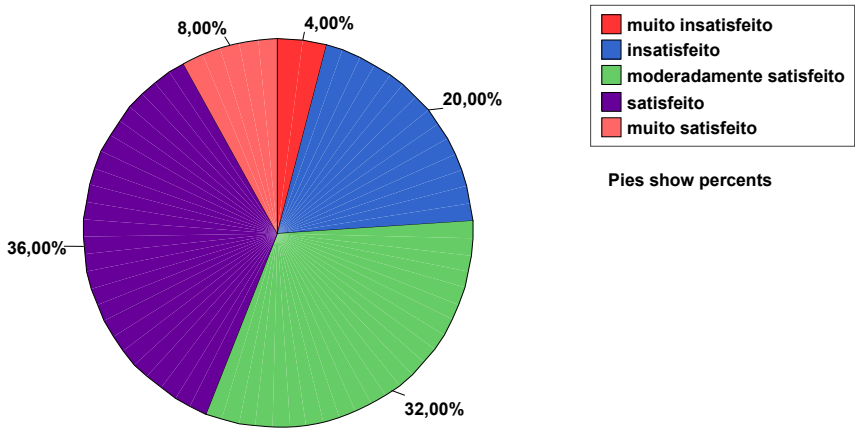


Gráfico 25: Liberdade de expressão

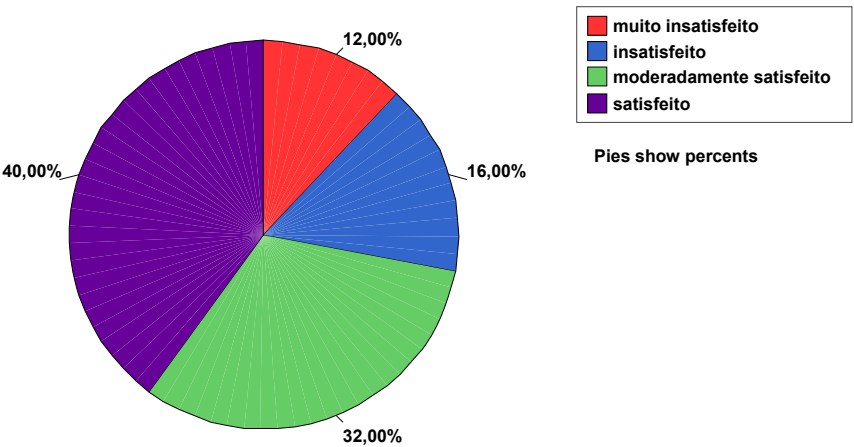
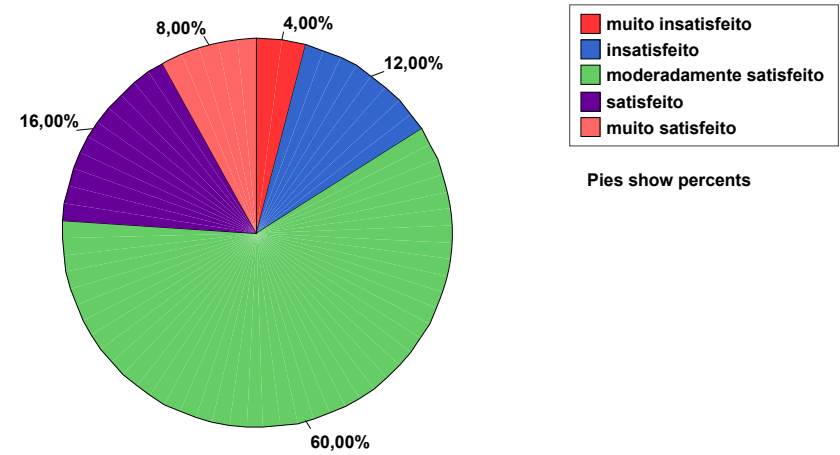


Gráfico 26: Normas e rotinas



7. O trabalho e o espaço total na vida

Gráfico 27: Papel balanceado no trabalho

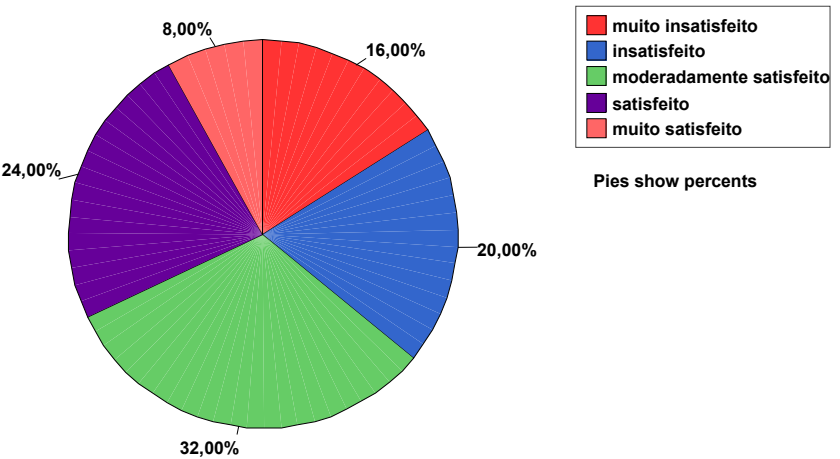
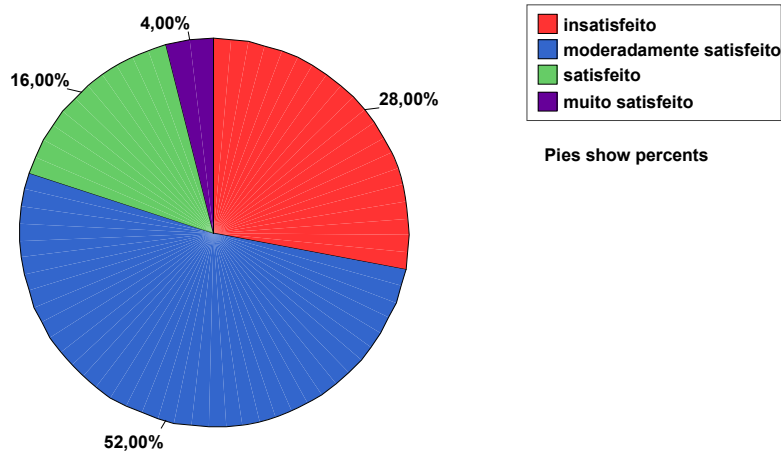


Gráfico 28: Estabilidade de horários



8. Relevância social do trabalho na vida

Gráfico 29: Imagem da empresa

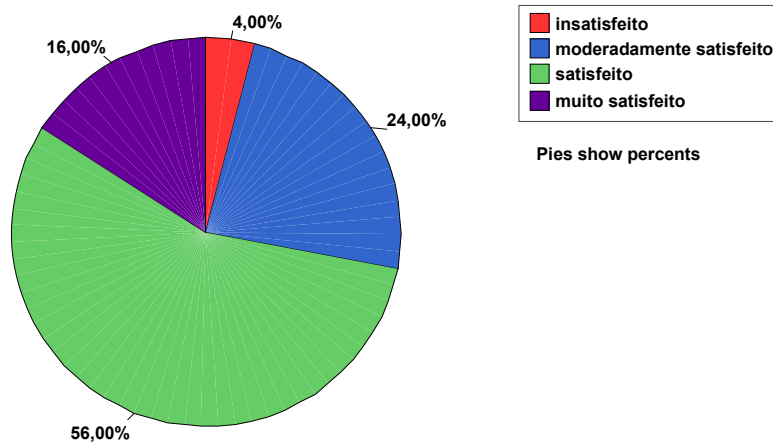


Gráfico 30: Responsabilidade social da empresa

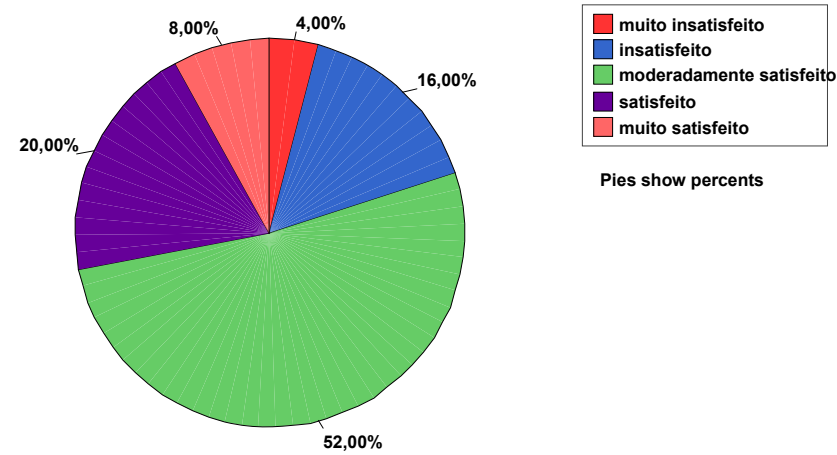


Gráfico 31: Responsabilidade social pelos serviços

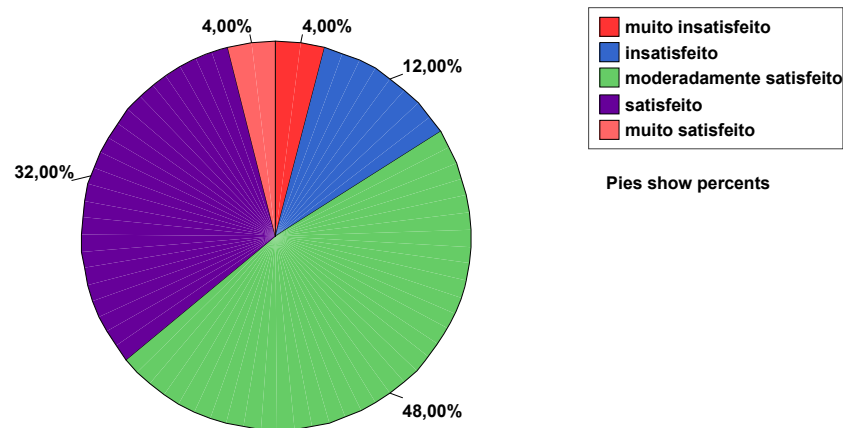
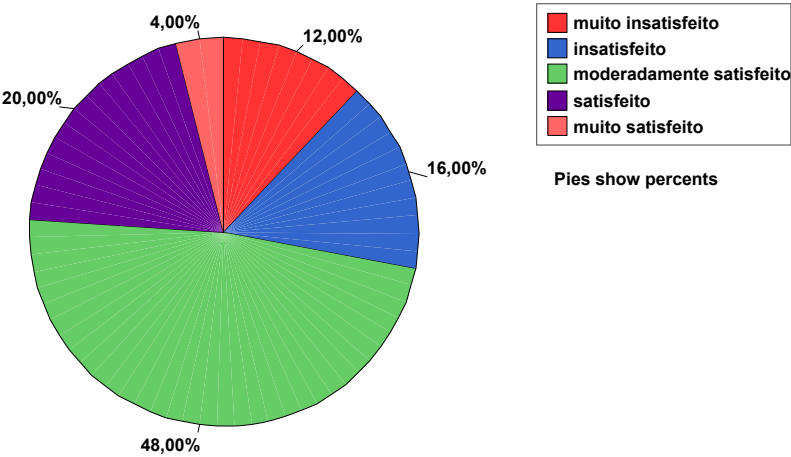


Gráfico 32: Responsabilidade social pelos trabalhadores



APÊNDICE B

Questionário

Prezado colaborador da SITA,

O presente questionário destina-se á colecta de dados sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, QVT, na empresa SITA no âmbito da elaboração de uma monografia de conclusão do curso de Psicologia na Universidade Jean Piaget da Praia.

Agradecemos desde já a sua colaboração em responder todas as questões de forma consciente e sincera.

Garantimos o anonimato.

Ivone Alves

Dados Sócio-Demográficos

Responde às questões que se seguem, preenchendo os espaços em branco ou colocando um X na opção que melhor caracterize a sua situação.

A. Sexo

- ☐ Masculino
☐ Feminino

B. Faixa etária:

- ☐ Menos de 25 anos ☐ 26 a 35 anos ☐ 36 a 45 anos
☐ 45 a 60 anos ☐ mais de 60 anos

C. Estado Civil:

- ☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Divorciado ☐ Viúvo ☐ Outro

D. Nível de escolaridade

- ☐ Primária ☐ Secundária

- ☐ Formação Profissional Superior ☐ Formação Media ☐ Formação Superior

E. Vinculo Contratual

- ☐ Tempo Indeterminado ☐ Tempo Determinado

F. Tempo de trabalho na Empresa

- ☐ Menos de 2 anos ☐ 2 a 5 anos ☐ maior de 5 anos

G. Sector da empresa onde trabalha

Dados sobre Satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho

Expresse a sua opinião, em termos de grau de satisfação, em relação a cada um dos indicadores de Qualidade de Vida no trabalho, na sua organização, expressos nas preposições que abaixo se apresentam. Faça um círculo no nº que corresponde á sua resposta tendo em conta a escala que varia de 1 a 5, (1 – Muito Insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Moderadamente Satisfeito, 4 – Satisfeito, 5– Muito Satisfeito,).

1. Compensação justa e adequada

- a) Remuneração Adequada: remuneração necessária para você viver dignamente dentro das suas necessidades pessoais e padrões culturais, sociais e económicos da cidade onde vive.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- b) Equidade Interna: equidade (comparação) na remuneração com os outros colaboradores da empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- c) Equidade Externa: equidade (comparação) na remuneração em relação a outros trabalhadores no mercado do trabalho.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Condições de trabalho

- a) Jornada de trabalho: A sua Satisfação com o numero de horas que você trabalha na Organização.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- b) Carga de trabalho: Quantidade de trabalho realizado por você num turno de trabalho

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- c) Ambiente Físico: Possui condições de bem – estar ou conforto para desempenho das tarefas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- d) Material e Equipamentos: Quantidade e qualidade de materiais disponíveis para execução do seu trabalho.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- e) Ambiente saudável: local de trabalho e suas condições de segurança e saúde em relação aos riscos de acidente ou doença.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- f) Stress: Quantidade percebida de Stress a que você é submetido na sua jornada de trabalho.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Uso e desenvolvimento de capacidades

Qualidade de Vida no trabalho

- a) Autonomia: grau de liberdade, independência e descrição na programação e execução do seu trabalho que a empresa lhe concede

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- b) Significado da tarefa: Relevância que a tarefa que você desempenha tem na vida e no trabalho de outra pessoa dentro ou fora da organização. (importância que considera ter o seu trabalho)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- c) Identidade da tarefa: (trabalho executado na sua totalidade e que permite ter conhecimento do resultado do seu trabalho)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- d) Variabilidade da tarefa: uso por parte da empresa de uma larga escala da sua capacidade e habilidades. (sentimento de que a empresa usa as suas capacidades para desempenhar diferentes tarefas)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- e) Retroinformação: Informação acerca da avaliação do seu trabalho como um todo e das suas ações na organização.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Oportunidade de crescimento e segurança

- a) Possibilidade de carreira: Viabilidade de avanço na organização e na carreira, reconhecida por colegas, membros da família e comunidade.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- b) Crescimento pessoal: Processos de educação (formação) continua que a empresa adota para o desenvolvimento das suas potencialidades e aplicação dos mesmos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- c) Perspectiva de avanço salarial:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- d) Segurança no emprego: Sentimento de segurança quanto á manutenção do seu emprego na organização.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Integração social na Empresa

- a) Igualdade de oportunidade: Ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos de “status” e/ou estrutura hierárquica íngreme e de discriminação, quanto á raça, sexo, credo, origem, estilos de vida ou aparência.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Qualidade de Vida no trabalho

- b) Relacionamento: Relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio - emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- c) Senso comunitário: senso de comunidade existente na organização.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Constitucionalismo

- a) Direitos de protecção ao trabalhador: observância na empresa no cumprimento dos direitos dos trabalhadores.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- b) Privacidade pessoal: Privacidade que você possui dentro da empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- c) Liberdade de expressão: forma como você pode expressar os seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- d) Normas e Rotinas: Maneira como normas e Rotinas influenciam o desenvolvimento do seu trabalho.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. O trabalho e o Espaço Total da Vida

- a) Papel balanceado no trabalho: Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências de carreira, viagem e convívio familiar.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- b) Estabilidade de horários: equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e família.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Relevância Social do Trabalho na Vida

- a) Imagem da empresa: Importância da sua organização para a sociedade e orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da Instituição.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- b) Responsabilidade social da Empresa: Responsabilidade da Empresa para a comunidade, reflectida na preocupação de resolver problemas na comunidade e também de não causar danos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- c) Responsabilidade Social pelos Serviços: Responsabilidade da empresa com a qualidade dos serviços postos á disposição da comunicação.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Qualidade de Vida no trabalho

- d) Responsabilidade Social Pelos Trabalhadores: Valorização e Participação dos trabalhadores pela organização, a partir da sua Política de Recursos Humanos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Questões abertas sobre a Qualidade de vida

Por favor responda de forma clara e breve as seguintes Questões.

O que significa para si a Qualidade de Vida no Trabalho?

A sua empresa promove acções de Qualidade de Vida no Trabalho? Justifique a sua resposta. Dê exemplos de algo que a empresa possa fazer para melhorar a sua Qualidade de vida no Trabalho

Muito Obrigada!